

## Generelle betingelser for betalingskortindløsning

Nærværende generelle betingelser gælder for alle Forretninger, der modtager kortbetalinger via Clearhaus.

### 1. Definitioner

<b>Forretning</b>	Den juridiske part i denne aftale, der har indgået aftale med Clearhaus om at gennemføre kortbetalinger.
<b>Parter og Part</b>	Clearhaus og Forretningen benævnes tilsammen som "Parter" og individuelt som "Part".
<b>Kortholder</b>	Den person (Forretningens kunde), som et Kort er udstedt til.
<b>Kort</b>	Betalingskort omfattet af denne aftale, herunder Visa eller Mastercard.
<b>Hovedaftalen</b>	Hovedaftalen udgør det samlede aftalegrundlag mellem Forretningen og Clearhaus, bestående af Indløsningsaftalen, disse generelle betingelser for betalingskortindløsning, Kortorganisationsernes internationale regelsæt samt Forretningens ansøgning til Clearhaus.
<b>Indløsningsaftalen</b>	Dokumentet, hvoraf priser og øvrige vilkår mellem Forretningen og Clearhaus fremgår.
<b>Kortorganisation</b>	Visa og/eller Mastercard.
<b>TSP (Technical Service Provider)</b>	En virksomhed, der fungerer som teknisk bindeled mellem Clearhaus og Forretningen.
<b>Kortudsteder</b>	Kortholders bank.
<b>Forretningsmodel</b>	Den forretningsaktivitet som Forretningen har angivet i ansøgningen og som står anført i Indløsningsaftalen.

### 2. Aftalegrundlag og kommunikation

2.1 Hovedaftalen udgør det juridiske grundlag for samarbejdet. Clearhaus indgår kun aftaler med Forretninger, der udøver kommerciel eller selvstændig erhvervmæssig virksomhed. Ydelserne må ikke anvendes til private formål.

2.2 Clearhaus' indgåelse af aftalen med Forretningen er baseret på en grundig kreditvurdering. Clearhaus har ret til at indhente kreditoplysninger om Forretningen og dennes ejerkreds samt i øvrigt anmode Forretningen om nødvendige oplysninger til brug for den løbende vurdering af kundeforholdet. Clearhaus har ret til uanmeldt og fysisk at inspicere Forretningens lokaler og lagre som led i den løbende kreditvurdering. Vurderingen omfatter Forretningens lokaler, servere, data, varelagre, forretningsgange m.v. Omkostningerne til inspektionen afholdes af Forretningen.

2.3 Al kommunikation vedrørende Hovedaftalen skal foregå på dansk eller engelsk. Al korrespondance skal som udgangspunkt ske skriftligt via e-mail eller via den tekniske platform "My Clearhaus".

2.4 Forretningen giver ved aftalens indgåelse samtykke til, at Clearhaus må kontakte Forretningen via e-mail eller telefon.

### 3. Ændringer af generelle betingelser for betalingskortindløsning

3.1 Den gældende version af generelle betingelser for betalingskortindløsning kan til enhver tid findes på <https://www.clearhaus.com/terms/>.

3.2 Ændringer af generelle betingelser for betalingskortindløsning skal meddeles Forretningen i tekstform senest to (2) måneder før den foreslåede ikrafttrædelsesdato via My Clearhaus.

#### 4. Clearhaus' ydelser

##### 4.1 Clearhaus yder følgende ydelser til

Forretningen:

- a) behandling af autorisationsforespørgsler,
- b) registrering og behandling af kortbetalinger,
- c) honorering af gennemførte kortbetalinger samt
- d) behandling af indsigelser fra Kortudstedere og Kortholdere.

4.2 Clearhaus er et godkendt betalingsinstitut med licens fra og under tilsyn af Finanstilsynet. Clearhaus er desuden principal member af Visa og Mastercard.

#### 5. Forretningens forpligtelser

##### 5.1 Generelle forpligtelser

Hovedaftalen med Clearhaus må udelukkende anvendes inden for rammerne af den godkendte Forretningsmodel samt den eller de oplyste URL'er, som angivet i ansøgningen og som står anført i Indløsningsaftalen.

En overskridelse heraf vil medføre et gebyr på 3% af den gennemførte transaktionsvolumen, dog ikke mindre end 5.000 DKK. Dette vil blive pålagt Forretningen.

5.2 Forretningen garanterer, at Clearhaus' ydelser udelukkende anvendes til lovlige formål, og at Forretningen til enhver tid overholder al gældende lovgivning, herunder særligt bestemmelserne om forbrugerbeskyttelse og fjernsalg.

##### 5.3 Oplysningspligt

Forretningen skal straks og skriftligt underrette Clearhaus om enhver væsentlig ændring i Forretningens forhold, herunder, men ikke begrænset til:

Forretningens ejerkreds, direktion, bestyrelse, registreringsnummer, selskabsform, salg eller ophør af virksomheden, adresse, e-mailadresse, telefonnummer, kontonummer, URL, branche, forretningsmodel (herunder nye forretningsområder), betydelige ændringer i varesortiment, prissætning samt salgs- og leveringsbetingelser via e-mail til

hello@clearhaus.com. Ovenstående er ikke udtømmende.

5.4 Væsentlige ændringer kan medføre en ændret kreditvurdering fra Clearhaus' side. En ændret kreditvurdering kan påvirke vilkårene i Indløsningsaftalen og herunder medføre, at Clearhaus fastsætter og reserverer et beløb til dækning af eventuelle tab (reserver).

5.5 Enhver ændring af Indløsningsaftalen mellem Clearhaus og Forretningen skal være skriftlig. Clearhaus kan ændre aftalen med tredive (30) dages varsel. Varslet kan dog være kortere, såfremt ændringen skyldes en ændret kreditvurdering eller krav fra den kompetente tilsynsmyndighed eller Kortorganisationerne. Underretning om ændringer sker elektronisk. Forretningen er bundet af ændringen, medmindre man inden 10 dage fra underretningen meddeler Clearhaus, at ændringen ikke kan accepteres.

#### 6. Anvendelse af kortsystemet

6.1 Forretningen er forpligtet til at underrette Clearhaus om, hvilken TSP der benyttes. Anvendelse af en TSP fritager ikke Forretningen for ansvar i forhold til Clearhaus, og Forretningen er ansvarlig for fejl begået af den anvendte TSP.

6.2 Forretningen skal drage omsorg for, at relevant personale (typisk personale der arbejder med modtagelse af betaling samt bogholderi og kundereklamationer) til enhver tid er bekendt med reglerne for brug af kortsystemet og holdes løbende orienteret herom. På Clearhaus' forlangende skal relevant personale deltage i kurser om kortbetalinger. Omkostninger hertil afholdes af Forretningen.

6.3 Ved mistanke om eller konstatering af, at der er sket uberettiget adgang til Forretningens systemer, der indeholder kortdata, skal Clearhaus omgående underrettes herom. Forretningen er ansvarlig for ethvert tab som følge heraf, herunder særligt enhver bøde eller gebyr fra Kortorganisationerne, som Clearhaus måtte blive

pålagt som følge heraf. Clearhaus vil i tilfælde af kompromittering af kortdata for Forretningens regning anmode et eksternt sikkerhedsfirma om at undersøge begivenheden og dens årsager og følger.

## 7. Forretningens tekniske forpligtelser

7.1 Forretningen er selv ansvarlig for anskaffelse, installation og vedligeholdelse af alt hardware, software og internetforbindelse, som er nødvendigt for at anvende Clearhaus' ydelser.

7.2 Det er strengt forbudt for Forretningen at skaffe sig uberettiget adgang til Clearhaus' data eller systemer, at forsøge at ændre, dekompile eller på anden måde manipulere Clearhaus' software, eller på anden måde misbruge Clearhaus' IT-infrastruktur. Enhver form for sikkerhedstest, herunder penetrations- og belastningstest, rettet mod Clearhaus' systemer, kræver Clearhaus' forudgående skriftlige godkendelse.

## 8. Gennemførelse af transaktioner

8.1 Gennemførelse af en transaktion består af en autorisation og en betaling. Autorisationen indebærer, at Forretningen via Clearhaus anmoder Kortorganisationerne om bekræftelse på, at Kortet er gyldigt og der er dækning for det ønskede beløb på Kortholders kort. I bekræftende fald reserveres beløbet på Kortet, og Forretningen modtager et autorisationsnummer for den aktuelle transaktion. Betaling foretages ved, at Forretningen anmoder Clearhaus om at trække det reservede beløb på det givne Kort, også kaldet en capture.

8.2 En betaling må ikke gennemføres, før varen eller ydelsen er leveret eller afsendt til Kortholder.

8.3 Forretningen er forpligtet til at modtage alle relevante typer Visa og Mastercard.

8.4 Ved gennemførelse af en transaktion skal følgende oplysninger sendes til Clearhaus:

kortnummer, udløbstidspunkt for kort, beløb og sikkerhedskode.

8.5 Såfremt Clearhaus af hensyn til sikkerheden i kortbetalingssystemerne finder det nødvendig, kan Clearhaus til enhver tid stille yderligere krav til fremsendelse af data om den enkelte transaktion. Efter gennemførelse af transaktionen påhviler det Forretningen at udlevere en kvittering til Kortholder. Forretningen skal gemme al relevant information vedrørende transaktionen i minimum 2 år.

## 9. Ikke-tilladte transaktioner

9.1 Der må alene gennemføres transaktioner, der er tilladt iflg. Hovedaftalen, herunder særligt Kortorganisationernes love og regler. Som eksempel på transaktioner, der ikke er tilladte, kan nævnes: betaling modtaget for 3. mand, betaling for varer/varegrupper/brancher (se særligt MCC koden) der ikke er nævnt i Indløsningsaftalen, betaling af gæld (en Kortholder der betaler for en tidligere modtaget vare), MOTO transaktioner, betalinger der kan skade Kortorganisationernes og/eller Clearhaus' omdømme og varemærke, betalinger for salg der ikke er i overensstemmelse med love, Clearhaus og Kortholdere samt betalinger for ydelser, der kan udgøre en krænkelse af ophavsrettigheder.

9.2 Overtrædelser heraf vil af Clearhaus blive opfattet som grov misligholdelse af Hovedaftalen og kan medføre omgående opsigelse heraf.

9.3 Overtrædelse af Hovedaftalen kan endvidere medføre, at Clearhaus pålægges en betydelig bod fra den relevante Kortorganisation. Forretningen vil blive holdt direkte erstatningsansvarlig herfor, og Clearhaus vil pålægge boden, og dermed Forretningen, et administrationsgebyr på 25%.

## 10. Refunderinger

10.1 Forretningens refundering af en transaktion til Kortholder (typisk ved tilbagelevering af købt vare), må kun ske til hel eller delvis udligning af en tidligere gennemført kortbetaling. Forretningen skal anvende samme kort til refunderingen, som blev brugt til at gennemføre det oprindelige køb, og refunderingen må ikke overstige den oprindelige transaktions værdi.

10.2 Refundering må alene gennemføres via Clearhaus, såfremt den oprindelige transaktion er gennemført via Clearhaus. Dette indebærer, at der ikke må udbetales kontanter eller foretages en bankoverførsel til Kortholder.

## 11. Indsigelser

11.1 En Kortholder kan gøre indsigelse mod en transaktion over for Kortudstederen, der retter henvendelse til Clearhaus. Årsag til en indsigelse kan bl.a. være, at Kortholder nægter kendskab til transaktionen, at betalingen er gennemført på anden vis, at Kortholderen ikke har modtaget den aftalte vare eller ydelse, at Kortholderen har returneret den modtagne vare, eller at den gennemførte betaling er større end aftalt.

11.2 Forretningen er forpligtet til omgående på Clearhaus' anmodning at fremkomme med al relevant dokumentation, der vedrører den omstridte transaktion. Såfremt Forretningen ikke kan godtgøre sin ret over for Clearhaus, kan Clearhaus vælge at returnere betalingen til Kortholderen. Clearhaus' afgørelse af sagen er endelig og kan ikke indbringes for domstolene.

11.3 Forretningen er forpligtet til at yde et højt serviceniveau over for Kortholder, således at indsigelser undgås. Et for højt antal indsigelser kan medføre en bøde fra Kortorganisationerne til Forretningen. Disse gebyrer vil blive pålagt Clearhaus, der altid vil opkræve disse af Forretningen, som er ansvarlig herfor, med tillæg af et administrationsgebyr på 25% af gebyrets størrelse.

11.4 På Clearhaus' anmodning skal Forretningen for egen regning deltage i kurser og programmer med henblik på minimering af indsigelser.

## 12. Gebyrer og prisændringer

12.1 Alle gældende gebyrer er fastsat i Hovedaftalen. En fuldstændig og opdateret oversigt over standardgebyrer er tilgængelig på [clearhaus.com/dk/prices](https://clearhaus.com/dk/prices). Alle priser og gebyrer er angivet eksklusive moms, afgifter og skatter.

12.2 Forretningen anerkender, at visse gebyrelementer, herunder navnlig Interchange Fees og Card Scheme Fees, fastsættes af tredjemand og regulatoriske myndigheder. Da sådanne omkostninger er variable af natur og ikke kan fastsættes af Clearhaus på forhånd, er Clearhaus berettiget til uden varsel at justere de gebyrer, som Forretningen skal betale, således at justeringen afspejler den faktiske ændring i sådanne omkostninger eller indførelsen af nye gebyrer. Sådanne justeringer skal være strengt begrænset til at afspejle den faktiske ændring i eksterne omkostningselementer, og der må ikke i medfør af denne bestemmelse ske nogen forhøjelse af Clearhaus' egen margin.

12.3 Justeringer foretaget i henhold til pkt. 12.2 med henblik på at afspejle variable eksterne omkostninger implementeres automatisk og kræver ikke forudgående varsel, idet disse omkostninger udgør en iboende variabel i prismodellen. Clearhaus yder alene tredive (30) kalenderdages forudgående varsel ved væsentlige strukturelle ændringer i kortorganisationernes generelle gebyrstrukturer, som offentliggøres på forhånd. For ændringer i Clearhaus' egen margin eller Blended rates finder varslingsperioden i pkt. 12.4 anvendelse.

12.4 Ved ændringer af gebyrer, som ikke er omfattet af pkt. 12.2 (dvs. ændringer af Clearhaus' egen margin eller Blended rates), kan Clearhaus foretage disse med mindst tredive (30) dages skriftligt varsel.

12.5 Ved Forretningens skriftlige anmodning skal Clearhaus give oplysninger om de relevante ændringer i Interchange Fees eller Card Scheme Fees. Clearhaus kan opfylde denne forpligtelse ved at henvise til officielle publikationer fra kortorganisationerne.

12.6 Alle gebyrer, bøder og øvrige opkrævninger modregnes i Clearhaus' løbende udbetalinger til Forretningen. Såfremt Forretningen opkræver et gebyr (surcharge) hos kortholderen i forbindelse med en transaktion, skal dette tydeligt oplyses over for kortholderen, inden transaktionen godkendes. Forretningen er ansvarlig for at overholde gældende nationale og europæiske regler om opkrævning af gebyrer (surcharging).

### 13. Udbetaling og reserver

13.1 Udbetaling for gennemførte betalinger til Forretningen sker periodevis som anført i Indløsningsaftalen. Udbetalingen sker med fradrag af gebyrer, bøder, refunderinger, indsigelser og reserver.

13.2 Fremgår der en negativ saldo af kontoudtoget, forfalder det skyldige beløb til øjeblikkelig betaling. Ved forsinket betaling er Clearhaus berettiget til at opkræve morarenter samt pålægge Forretningen alle omkostninger forbundet med inddrivelsen af det skyldige beløb.

13.3 Reserverne er defineret i Indløsningsaftalen. Såfremt en fornyet kreditvurdering giver anledning hertil, kan Clearhaus ændre reserveberegningen. Clearhaus forrenter ikke beløb, der tilbageholdes som reserver.

13.4 Forretningen har pligt til hurtigst muligt at afstemme Clearhaus' udbetalingsberegninger med sit eget bogholderi. Indsigelser til Clearhaus skal ske senest tredive (30) dage efter udløbet af den måned, hvor posteringen fandt sted. Forretningen skal af egen drift hente kontoudtog på [clearhaus.dk](https://clearhaus.dk).

### 14. Aftalens varighed og ophør

14.1 Forretningen kan altid opsig Hovedaftalen med Clearhaus med øjeblikkelig virkning. Clearhaus kan opsig Hovedaftalen med tre (3) måneders varsel.

14.2 Clearhaus kan ophæve Hovedaftalen med øjeblikkelig virkning ved Forretningens væsentlige misligholdelse. Væsentlig misligholdelse betragtes blandt andet som:

- a) enhver misligholdelse af en væsentlig forpligtelse, som ikke afhjælpes inden for en kort frist efter skriftligt påkrav fra Clearhaus.
- b) afgivelse af urigtige eller vildledende oplysninger, eller fortielse af væsentlige forhold i forbindelse med aftaleindgåelsen eller det løbende samarbejde.
- c) væsentlig forværring af Forretningens økonomiske situation, herunder insolvens, konkurs eller rekonstruktion.
- d) begrundet mistanke om svig, hvidvask, terrorfinansiering eller andre ulovlige aktiviteter, hvor Forretningen ikke omgående fremlægger tilfredsstillende dokumentation for afkræftelse af mistanken.
- e) inaktivitet, hvor Forretningen ikke har gennemført transaktioner i en periode på mere end tretten (13) måneder.
- f) et uacceptabelt højt niveau af afviste transaktioner eller indsigelser.

14.3 Clearhaus er desuden berettiget til at opsig Hovedaftalen med øjeblikkelig virkning, såfremt:

- a) den kompetente tilsynsmyndighed kræver, at samarbejdet ophører.
- b) Clearhaus ikke længere tilbyder en eller flere betalingsmetoder, eller tredjepartsudbydere ikke længere leverer den pågældende betalingsmetode.

14.4 Kortorganisationerne kan af egen drift ophæve aftalen diskretionært med omgående virkning.

14.5 Ved Hovedaftalens ophør har Clearhaus ret til at tilbageholde Forretningens indestående i

den periode, hvor der kan fremkomme indsigelser (indsigelsesperioden).

## 15. Beskyttelsesforanstaltninger

15.1 Clearhaus er berettiget til med øjeblikkelig virkning at iværksætte

beskyttelsesforanstaltninger (navnlig at deaktivere enkelte/flere og/eller alle betalingsmetoder aftalt i Indløsningsaftalen) og/eller ophøre med og/eller midlertidigt suspendere sine ydelser (navnlig udbetalinger), hvis Forretningen begår en væsentlig misligholdelse af Indløsningsaftalen, især hvis en af årsagerne til ophævelse i henhold til Afsnit 14 i disse betingelser foreligger, og/eller:

- (1) Forretningens økonomiske resultater eller dens evne til at opfylde ordrer eller foretage tilbagebetalinger til kortholder er væsentligt forringet.

- (2) en stigning i antallet af indsigelser eller refunderinger, og/eller Forretningen ikke har tilstrækkelig dækning på kontoen til at dække de forventede indsigelser/refunderinger af transaktioner.

- (3) der er begrundet mistanke om hvidvask af penge eller terrorfinansiering.

- (4) hvis det er nødvendigt for at overholde gældende lovgivning eller et påbud fra en myndighed; eller

- (5) der foreligger andre omstændigheder (f.eks. force majeure), som gør det nødvendigt for Clearhaus omgående at iværksætte beskyttelsesforanstaltninger og/eller nægte at levere ydelser.

15.2 Hvis der foreligger en eller flere misligholdelser i henhold til det foregående Afsnit

15.1 i disse betingelser, er Clearhaus berettiget til, indtil sagens omstændigheder er fuldt ud og tilfredsstillende afklaret, eller de førnævnte omstændigheder er ophørt, at iværksætte alle nødvendige beskyttelsesforanstaltninger, navnlig:

- (1) at gennemføre yderligere foranstaltninger.
- (2) at fastsætte regler for transaktioner og/eller betalingsmetoder.

- (3) at spærre for enkelte, flere eller alle

betalingsmetoder, lande og/eller Forretningens adgang til Clearhaus-systemet.

- (4) at tilbageholde eller suspendere udbetalinger til Forretningen, herunder retten til at tilbageholde beløb, der er modtaget på depotkonti.

15.3 I det omfang det er juridisk tilladt og rimeligt, forpligter Clearhaus sig til på forhånd at informere Forretningen om årsagen til de beskyttelsesforanstaltninger, der skal iværksættes, og til at ophæve sådanne foranstaltninger uden unødigt ophold, så snart forudsætningerne for beskyttelsesforanstaltningerne bortfalder.

## 16. Ansvar

16.1 Generelt ansvar

(1) Parterne hæfter kun ubegrænset:

- a) i tilfælde af forsæt og grov uagtsomhed
- b) i henhold til ufravigelig lovgivning.

16.2 Ansvarsbegrænsning

(1) Clearhaus er kun ansvarlig for egne handlinger eller undladelser og ikke for handlinger eller undladelser begået af tredjeparter. Denne ansvarsfraskrivelse gælder udtrykkeligt for handlinger eller undladelser begået af Kortorganisationer og tredjepartsleverandører, samt for hændelser eller aktiviteter, der opstår uden for Clearhaus' systemer (f.eks. teknisk adgang til Clearhaus' forbindelsesinterfaces eller andet teknisk udstyr inden for Forretningens ansvarsområde, internetnedbrud eller nedbrud i tredjepartssystemer), medmindre sådanne hændelser blev forårsaget med forsæt eller grov uagtsomhed fra Clearhaus' side.

(2) Clearhaus er ikke ansvarlig for tab af data eller andre forstyrrelser eller skader forårsaget af Forretningens manglende overholdelse af specifikationerne for den tekniske platform My Clearhaus. I tilfælde af, at transaktionsdata går tabt i My Clearhaus, hæfter Clearhaus ikke for den del af tabet, der kan tilskrives, at der ikke blev foretaget en korrekt backup af Forretningen eller af den tredjepart, som Forretningen har

antaget, på Forretningens egne systemer eller tredjepartens systemer før overførslen.

(3) Hvis Forretningen har medvirket til skadens opståen ved forsætlig eller uagtsom adfærd, skal principperne om egen skyld afgøre, i hvilket omfang Clearhaus og Forretningen hæfter for skaden.

(4) Ingen af Parterne er ansvarlig over for den anden for tabt fortjeneste, indirekte tab eller enhver anden form for følgeskade, såsom tab af omsætning eller forretning, tab af forventede besparelser, tab af eller skade på omdømme, tab af brugsret eller beskadigelse af software, data eller information. Derudover er ingen af Parterne ansvarlig over for den anden for upåregnelig skade eller skade, der ikke er af en type, som er typisk for denne slags aftale, herunder indirekte skader, pønalt begrundede erstatninger eller følgeskader.

(5) I det omfang der i Indløsningsaftalen eller eventuelle bilag er angivet erklæringer, indeståelser eller garantier i relation til Clearhaus' levering af ydelser, udgør disse ikke en garanti i retlig forstand.

### 16.3 Skadesløsholdelse

(1) Forretningen skal skadesløsholde Clearhaus på anfordring for alle krav fra tredjeparter i forbindelse med:

a) manglende overholdelse af betingelser og forpligtelser fra de tredjepartsleverandører, som Clearhaus er nødt til at involvere for at levere ydelsen grundet ydelsens art (f.eks.

Kortorganisationer).

b) Forretningens manglende overholdelse af gældende lovgivning, herunder især forpligtelser i medfør af regulatoriske krav og databeskyttelseslovgivningen.

Skadesløsholdelsen omfatter også bøder og andre sanktioner, som pålægges Clearhaus, retsgebyrer og andre sagsomkostninger samt rimelige og sædvanlige omkostninger til Clearhaus' juridiske bistand.

(2) Clearhaus skal skadesløsholde Forretningen for krav fra tredjeparter (herunder rimelige advokatsalærer), hvis og i det omfang der rejses

krav mod Forretningen med påstand om, at disse tredjeparter er indehavere af immaterielle rettigheder til Clearhaus' systemer. Det er en forudsætning for denne skadesløsholdelse, at Forretningen straks underretter Clearhaus skriftligt om sådanne krav og efter anmodning overlader det fulde retlige og udenretlige forsvar af kravene til Clearhaus.

## 17. Force Majeure

17.1 Hvis en Parts opfyldelse af sine forpligtelser i henhold til Indløsningsaftalen forhindres af omstændigheder, som Parten ikke er herre over – eksempelvis lynnedslag, brand, sabotage, jordskælv, oversvømmelse, eksplosion, embargo, krig, pandemi, terrorisme, oprør, myndighedsindgreb, ændringer i lovgivning, strejke, nedbrud i kommunikations- eller transportnetværk, væsentlige ændringer i valutakurser eller naturkatastrofer – er Parterne fritaget for ansvar, indtil den omstændighed, der forhindrer opfyldelsen, er ophørt.

17.2 Hvis en af Parterne som følge af de ovennævnte omstændigheder er forhindret i at opfylde sine forpligtelser i en periode på mere end tredive (30) dage, er hver Part berettiget til at opsige Indløsningsaftalen med øjeblikkelig virkning, uden at dette medfører erstatningspligt.

## 18. Fortrolighed

18.1 Parterne forpligter sig til ikke at videregive fortrolige oplysninger til tredjeparter i Indløsningsaftalens løbetid og i en periode på to (2) år derefter, medmindre den anden Parts skriftlige samtykke foreligger. Modtagne fortrolige oplysninger må udelukkende anvendes til opfyldelse af Hovedaftalen.

18.2 "Fortrolige Oplysninger" defineres som enhver oplysning, som en Part videregiver eller stiller til rådighed for den anden Part ("Modtagende Part") i henhold til Indløsningsaftalen. Dette omfatter specifikt al information, data, forretningshemmeligheder, dokumenter og materialer, der tilhører en Part

eller et tilknyttet selskab som defineret i Selskabslovens §§ 6 og 7, uanset om formen er materiel eller immateriel (herunder skriftlig, mundtlig og elektronisk form), og uanset hvornår eller hvordan oplysningerne er videregivet. For at undgå enhver tvivl omfatter fortrolige oplysninger også tekniske, kommercielle eller andre oplysninger fra tredjeparter, medmindre der er objektiv og rimelig grund til at antage, at sådanne oplysninger ikke er fortrolige. Den Modtagende Part anerkender, at fortrolige oplysninger udgør en forretningshemmelighed i henhold til lov om forretningshemmeligheder.

18.3 Følgende oplysninger betragtes ikke som fortrolige oplysninger:

- a) oplysninger, som er eller bliver alment kendt, uden at dette skyldes brud på den Modtagende Parts fortrolighedsforpligtelse.
- b) oplysninger, som den Modtagende Part kan dokumentere at have været i retmæssig besiddelse af forud for modtagelsen.
- c) oplysninger, som den Modtagende Part er forpligtet til at videregive i henhold til gældende lovgivning, børsretlige regler, domstolsafgørelser eller påbud fra den kompetente tilsynsmyndighed; eller
- d) oplysninger, som den Modtagende Part har modtaget fra en tredjepart, der ikke selv var underlagt en fortrolighedsforpligtelse vedrørende de pågældende oplysninger.

18.4 Denne bestemmelse finder anvendelse på alle oplysninger om tredjeparter, herunder slutbrugeroplysninger, i det omfang det er åbenbart, at videregivelse af de førnævnte oplysninger er uønsket af tredjeparten. I det omfang gældende lovgivning tillader det, er Parterne berettiget til at videregive fortrolige oplysninger til underleverandører, eksterne konsulenter og tilknyttede selskaber som defineret i Selskabslovens §§ 6 og 7, forudsat at sådanne parter er underlagt fortrolighedsaftaler, der er ækvivalente med forpligtelserne i denne Indløsningsaftale.

18.5 En Parts tilknyttede selskaber som defineret i Selskabslovens §§ 6 og 7 betragtes ikke som tredjeparter eller tredjepartsleverandører i denne bestemmelses forstand. Clearhaus er desuden berettiget til at videregive fortrolige oplysninger til underleverandører eller tredjepartsleverandører (jf. Afsnit 6), forudsat at dette er nødvendigt for den (mulige) gennemførelse af Aftalen, og at der er indgået fortrolighedsaftaler med disse underleverandører eller tredjepartsleverandører.

## 19. Databeskyttelse

19.1 Parterne garanterer, at de til enhver tid vil overholde de gældende databeskyttelsesregler, navnlig EU's generelle forordning om databeskyttelse ("GDPR") og den danske databeskyttelseslov.

19.2 Forretningen og Clearhaus er som udgangspunkt hver især selvstændigt dataansvarlige inden for deres respektive ansvarsområder i henhold til artikel 4, nr. 7, i GDPR.

19.3 Forretningen skal informere Kortholder i henhold til artikel 13 og 14 i GDPR om de parter, der er involveret i leveringen af ydelsen fra Clearhaus, samt de øvrige institutioner, der er nødvendige for transaktionens behandling (f.eks. Kortorganisationer).

19.4 Hvis der derudover kræves samtykkeerklæringer fra Kortholder for levering af ydelser fra Clearhaus, skal Forretningen sikre, at disse er indhentet, inden ydelserne leveres.

19.5 Med hensyn til Clearhaus' tavshedspligt i henhold til lov om betalinger giver Forretningen udtrykkeligt Clearhaus samtykke til at videregive data om Forretningen og dens reelle ejere, medarbejdere og agenter – herunder, men ikke begrænset til, navn, efternavn, adresse, fødselsdato og -sted, (for juridiske enheder: virksomhedsnavn, hjemsted, selskabsform, registreringsnummer), kontaktoplysninger, økonomiske forhold, foretagne betalinger og

transaktioner samt fortrolige oplysninger – til tilknyttede selskaber og tredjepartsselskaber baseret i Tyskland, Luxembourg og Østrig. Den førnævnte dataoverførsel sker inden for rammerne af outsourcingaftaler vedrørende forskellige operationelle og tekniske funktioner for de ydelser, der leveres under Indløsningsaftalen, navnlig onboarding, kundeservice, dataanalyse til opsporing og forebyggelse af strafbare handlinger samt screening mod sanktionslister. Clearhaus skal sikre, at sådanne outsourcingarrangementer overholder kravene i gældende lovgivning. Dette samtykke gives uafhængigt af forpligtelser i henhold til GDPR.

## 20. Datasikkerhed (PCI DSS)

20.1 Forretningen er forpligtet til fuldt ud at overholde de til enhver tid gældende bestemmelser om IT-sikkerhed i betalingstransaktioner i hele forretningsforholdets varighed, navnlig ved opbevaring, behandling og overførsel af betalingskortdata:

- a) Payment Card Industry Data Security Standard ("PCI DSS", se også [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org)),
- b) MasterCard Site Data Protection Program (SDP-Program),
- c) Visa Account Information Security (AIS) program.

20.2 Clearhaus kan til enhver tid kræve, at Forretningen fremlægger dokumentation for, at den anvender tjenesterne på en måde, der overholder førnævnte programmer (f.eks. i form af det selvevalueringsskema, der er foreskrevet af PCI-rådet).

20.3 Konkret skal Forretningen sikre permanent og uafbrudt fortrolighed, integritet og sikkerhed for de transmitterede data samt træffe passende forholdsregler mod uautoriseret brug af Kort og kortdata. Forretningen må kun behandle kortbetalingsoplysninger, herunder kortnummer, udløbsdato og evt. kortverifikationsnummer og 3D-Secure PIN, i krypteret form ved hjælp af den af Clearhaus godkendte procedure via "sikre

sider" eller SSL-kryptering og skal implementere de nødvendige specifikationer for 3D-Secure for hver transaktionsbehandling.

20.4 Opbevaring af kortverifikationsnumre (CVV2/CVC2) efter transaktionens godkendelse er under ingen omstændigheder tilladt. Hvis Forretningen selv opbevarer andre kortdata, skal den lade sig registrere hos Kortorganisationerne og, hvis relevant, certificere sig. Forretningen skal bære omkostningerne ved en sådan certificering og skal på anmodning straks fremvise den tilsvarende dokumentation for Clearhaus.

20.5 Forretningen er bekendt med, at Clearhaus ikke har indflydelse på forbindelsen og dataoverførslen mellem Forretningen og Kortholderen. Forretningen er eneansvarlig for at sikre den nødvendige transmissionssikkerhed mellem sig selv og Kortholderen. Forretningen skal derfor træffe sikkerhedsforanstaltninger mod misbrug af sin egen infrastruktur.

20.6 Forretningen skal straks underrette Clearhaus, hvis der er tegn på, at Kort eller kortholderdata er blevet misbrugt inden for Forretningens ansvarsområde (f.eks. gennem uautoriserede adgangsforsøg til kortrelevante systemer, tab af følsomme kortdata som kortholders navn, kortnummer, den trecifrede kontrolkode og udløbsdatoen). I sådanne tilfælde er Clearhaus i henhold til Kortorganisationernes regler forpligtet til at lade en af Clearhaus bestilt og af Kortorganisationerne akkrediteret virksomhed undersøge, om et sådant misbrug har fundet sted (PCI Audit). Hvis det viser sig, at der rent faktisk har været et misbrug, skal Forretningen godtgøre Clearhaus alle udgifter, som Clearhaus har pådraget sig som følge af misbruget. Dette omfatter navnlig omkostningerne til PCI Audit samt bøder og sanktioner pålagt Clearhaus af Kortorganisationerne som følge af misbruget. Eventuelle erstatningskrav fra Clearhaus mod Forretningen samt yderligere krav om godtgørelse af udgifter forbliver upåvirket heraf. Hvis

Clearhaus er medansvarlig for misbruget, kan ansvaret fordeles mellem Parterne efter dansk rets almindelige regler om egen skyld.

## 21. Ophavsret og Varemærker

### 21.1 Generelt

Alle varemærker, ophavsrettigheder og andre rettigheder til alt, hvad der er udviklet af Clearhaus og stillet til rådighed for Forretningen inden for rammerne af Hovedaftalen, forbliver hos Clearhaus eller licensgiverne, medmindre andet er angivet nedenfor eller på anden måde aftalt kontraktligt. Forretningens brug af tredjeparters varemærker, uanset om de er registrerede eller ej, medfører ingen overdragelse af varemærkerrettigheder eller ophavsrettigheder.

### 21.2 Brugsrettigheder til den tekniske platform "My Clearhaus"

(1) Clearhaus giver Forretningen ret til at tilgå "My Clearhaus" i overensstemmelse med disse generelle betingelser. Denne ret er faktisk begrænset til brug og anvendelse i overensstemmelse med Hovedaftalen (herunder hentning, visning og udførelse af transaktioner på Forretningens servere, inspektion, hentning og lagring af de væsentlige aftaleoplysninger) og er tidsmæssigt begrænset til Indløsningsaftalens løbetid samt ikke-eksklusiv og ikke-overdragelig. Forretningen må navnlig ikke give sub-licenser til brugsrettigheder, medmindre Clearhaus undtagelsesvis har givet udtrykkeligt skriftligt samtykke til brug i overensstemmelse med Hovedaftalen af tredjeparter, som Forretningen har navngivet på forhånd. Der gives ingen yderligere rettigheder til Forretningen.

(2) Forretningen har ikke tilladelse til helt eller delvist at reproducere eller på anden måde modificere, redigere, reverse-engineering eller dekompile Clearhaus' softwareapplikationer eller internetsider, herunder den tilhørende dokumentation og specifikationer, eller at stille dem til rådighed for tredjeparter eller på anden måde anvende dem til andre formål end dem, der er fastsat i Hovedaftalen, medmindre Clearhaus har givet sit udtrykkelige forudgående skriftlige

samtykke.

(3) Forretningen skal afholde sig fra selv eller gennem uautoriserede tredjeparter at forsøge at hente uautoriseret information eller data fra Clearhaus' systemer, at forstyrre eller forårsage forstyrrelse af programmer, der drives af Clearhaus, eller at trænge uautoriseret ind i Clearhaus' datanetværk.

(4) Forretningen skal straks underrette Clearhaus, hvis den bliver bekendt med en mulig krænkelse af immaterielle rettigheder.

(5) Ved opsigelse af Indløsningsaftalen har Clearhaus ret til helt eller delvist at ophøre med behandling eller afregning af transaktioner med øjeblikkelig virkning.

### 21.3 Varemærker og logoer

(1) Forretningen er forpligtet til at overholde de specifikke krav til brug af logoer, varemærkenavne eller tegn, som kræves af udbydere af betalingsmetoderne og/eller Kortorganisationerne. Hvis Forretningen ikke overholder denne forpligtelse eller gør det mangelfuldt og ikke afhjælper dette kontraktbrud inden for en frist på fem (5) hverdage trods en skriftlig advarsel, er Clearhaus berettiget til at blokere Forretningens adgang til eller forbindelse til Clearhaus' system, så længe kontraktbruddet fortsætter, eller indtil konsekvenserne af kontraktbruddet er fuldt ud afhjulpet. I tilfælde af at Forretningen ikke har afhjulpet bruddet og konsekvenserne heraf efter en sådan advarsel, er Clearhaus berettiget til at opsigelse Indløsningsaftalen uden varsel. Yderligere rettigheder for Clearhaus forbliver upåvirkede.

(2) Forretningen må kun anvende logoer, varemærkenavne eller tegn tilhørende Clearhaus eller dets tilknyttede selskaber og/eller partnere, såsom udbydere af betalingsmetoder eller Kortorganisationer, især hvis disse er varemærkeretligt beskyttede, til reklameformål med forudgående samtykke fra Clearhaus og/eller den respektive udbyder eller partner eller de respektive tilknyttede selskaber, medmindre den allerede på anden vis er berettiget hertil.

(3) Forretningen skal levere billeder og/eller (virksomheds)logoer fra sin forretningsdrift til Clearhaus og giver Clearhaus en simpel, ikke-eksklusiv brugsret til formålene med Indløsningsaftalen. Forretningen garanterer, at de billeder og logoer, der overføres til Clearhaus, er fri for malware, vira eller lignende. Forretningen garanterer endvidere, at ingen tredjepartsrettigheder forhindrer overførsel eller levering af billeder og logoer til Clearhaus. Forretningen skal straks skadesløsholde Clearhaus for ethvert krav i forbindelse med brugen af de billeder/(virksomheds)logoer fra tredjeparter, som Forretningen har overført til Clearhaus, samt for sanktioner/bøder og/eller andre krav.

(4) Hvis der rejses krav mod Forretningen af tredjeparter på grund af krænkelse af varemærker inden for det aftalte geografiske anvendelsesområde eller andre immaterielle rettigheder i forbindelse med en betalingsmetode, skal Forretningen straks og fyldestgørende underrette Clearhaus. Forretningen skal koordinere de næste skridt i forsvaret mod sådanne krav direkte med Clearhaus.

## **22. Afsluttende bestemmelser**

### **22.1 Klager**

Forretningen kan til enhver tid indsende feedback eller klager til Clearhaus. En klage kan indsendes til [complaints@clearhaus.com](mailto:complaints@clearhaus.com).

### **22.2 Referencekunde**

Clearhaus er berettiget til at nævne Forretningen som referencekunde i sit online og offline, skriftlige eller mundtlige markedsføringsmateriale, herunder på sin hjemmeside, i brochurer, præsentationer eller tilbud. Til dette formål har Clearhaus ret til at anvende virksomhedsnavn, logoer eller varemærker samt virksomhedsbeskrivelsen og at inkludere henvisninger til Forretningens hjemmeside på sin egen hjemmeside. Forretningen kan til enhver tid og af objektive grunde tilbagekalde dette samtykke til at blive nævnt som referencekunde.

### **22.3 Kommunikation og meddelelser**

Clearhaus kan med bindende virkning for Forretningen fremsende meddelelser via mail. Det er Forretningens ansvar, at den korrekte mailadresse samt telefonnummer fremgår på Forretningens konto hos Clearhaus.

### **22.4 Lovvalg og værneting**

Twister afgøres ved Retten i Aarhus efter dansk ret. Clearhaus kan vælge at stævne Forretningen ved Forretningens hjemting i Danmark eller udlandet. I det indbyrdes forhold mellem parterne skal Clearhaus være fritaget for eventuel procesrente.