



## Algemene Voorwaarden Franx B.V.

Franx B.V.  
Hogehilweg 5L  
1101 CA Amsterdam  
088-440 5500  
[service@franx.com](mailto:service@franx.com)





## Leeswijzer

Deze Algemene Voorwaarden horen bij onze dienstverlening.

U leest hierin een belangrijk deel van de afspraken die gelden tussen u en ons, als u gebruik gaat maken van onze dienstverlening. Zo kunt u lezen wat u van ons mag verwachten en wat wij van u verwachten. Andere afspraken staan in de Basisovereenkomst en het Reglement Bewaarstichting Payments.

Deze Algemene Voorwaarden bestaan uit een aantal delen. Een algemeen deel waarin bijvoorbeeld afspraken staan over de manier waarop wij met u communiceren, wat voor informatie u aan ons moet geven en hoe u klant wordt.

In het tweede deel, de transactievoorwaarden, staan afspraken die vooral over uw saldo en het verrichten van transacties gaan. Zoals afspraken over welke gegevens u moet controleren bij betaalopdrachten.

In het laatste deel, overig, staan de laatste algemene afspraken, bijvoorbeeld hoe u onze dienstverlening kunt beëindigen.

Afhankelijk van het product of de dienst die u van ons afneemt, kunnen er bijzondere voorwaarden van toepassing zijn. Dat geldt bijvoorbeeld voor derivatentransacties in vreemde valuta. In die bijzondere voorwaarden staan regels die speciaal gelden voor dat product of die dienst.

Bent u op zoek naar andere productinformatie? Kijk dan op onze website: [www.franx.com](http://www.franx.com)

## Overzicht

I.	Algemeen	4
1.	Welke begrippen gebruiken wij in deze Algemene Voorwaarden?	4
2.	Welke Transacties kunt u via Franx doen?	5
3.	Wanneer gelden deze Algemene Voorwaarden?	5
4.	Voor wie zijn onze diensten niet bedoeld?	5
5.	Hoe wordt u klant?	5
6.	Welke informatie moet u ons geven?	5
7.	Hoe communiceren wij met u?	6
8.	Welke beveiligingsmaatregelen moet u nemen?	6
9.	Welke gegevens van u bewaren wij?	7
10.	Hoe gaan wij met uw (persoons)gegevens om?	7
11.	Mogen wij andere partijen inschakelen?	7
II.	Transactievoorwaarden	7
12.	Wat spreken wij met u af over uw saldo?	7
13.	Hoe worden mijn gelden bewaard?	7
14.	Zijn wij altijd verplicht om uw Opdrachten uit te voeren?	7
15.	Hoe geeft u ons een Opdracht voor een Transactie?	8
16.	Welke gegevens moet u controleren?	8
17.	Hoe zijn onze prijzen samengesteld?	8
III.	Overig	9
18.	Welke bijzondere kosten kunnen wij in rekening brengen?	9
19.	Mogen wij verrekenen? Kunt u verpanden?	9
20.	Pandrecht t.b.v. Franx op u aanspraken op Bewaarstichting Payments	9
21.	Volmacht	9
22.	Kunnen wij deze Algemene Voorwaarden wijzigen?	10
23.	Kunnen wij onze onderneming overdragen?	10
24.	Wanneer kunt u onze dienstverlening opzeggen?	10
25.	Wanneer kunnen wij onze dienstverlening beëindigen?	10
26.	Wanneer beëindigen wij onze dienstverlening automatisch?	11
27.	Wanneer mogen wij vertragingsrente in rekening brengen?	11
28.	Wat is de bewijskracht van onze administratie?	11
29.	Wanneer zijn wij aansprakelijk?	12
30.	Hanteren wij een beleid ten aanzien van belangenconflicten?	12
31.	Wat moet u doen bij incidenten en calamiteiten?	12
32.	Welk recht is van toepassing en welke rechter is bevoegd?	12
33.	Algemene informatie over Franx	12

## I. Algemeen

### I. Welke begrippen gebruiken wij in deze Algemene Voorwaarden?

- I.1 Algemene Voorwaarden: deze Algemene Voorwaarden Franx B.V., die onder andere de betaalvoorwaarden bevatten en de voorwaarden voor de klantrelatie, zoals van tijd tot tijd gewijzigd, aangepast of aangevuld.
- I.2 Basisovereenkomst: de Basisovereenkomst Franx B.V., de overeenkomst tussen u, Franx en Bewaarstichting Payments.
- I.3 Beleid ten aanzien van belangenconflicten: Het beleid dat binnen Franx van kracht is ten aanzien van mogelijke belangenconflicten tussen Franx en u en tussen andere Klanten.
- I.4 Betaalopdracht: een Opdracht aan ons voor het verrichten van een Betaling.
- I.5 Betaling: verzenden van een bedrag in een valuta naar een externe betaalrekening of ontvangen van bedrag in een valuta, waaronder een Internationale betaling en een SEPA betaling.
- I.6 Bewaarstichting Payments: Stichting Derdengelden Franx Payment Services,
- I.7 EER: alle lidstaten van de Europese Unie, Noorwegen, IJsland en Liechtenstein.
- I.8 Franx of Wij: dat zijn wij: Franx B.V., ingeschreven bij de KvK, onder nummer 67283101
- I.9 Franx-betaalrekening: u kunt uw betaalrekening bij ons gebruiken voor Betalingen.
- I.10 Gebruikersnaam: de inlognaam die u heeft gekozen om in te loggen op ons Platform op onze Website.
- I.11 IBAN: International Bank Account Number.
- I.12 Internationale betaling: alle Betalingen die niet kwalificeren als SEPA betaling.
- I.13 Opdracht: uw instructie aan ons. Dit kan bijvoorbeeld een Betaalopdracht zijn, een opdracht om een Spottransactie uit te voeren, of een opdracht om uw gegevens of limiet te wijzigen.
- I.14 Openbare informatie: informatie waarmee iedereen bekend kan zijn, bijvoorbeeld omdat deze informatie in de krant staat of op het internet.
- I.15 Platform: de gesloten online omgeving op onze Website die gebruikt wordt als beveiligd communicatiekanaal tussen u en ons. Binnen het Platform kunt u gebruik maken van onze dienstverlening en kunt u Opdrachten aan ons doorgeven.
- I.16 Reglement Bewaarstichting Payments: Reglement Stichting Derdengelden Franx Payment Services.
- I.17 SEPA gebied: alle landen binnen de Europese Unie en Noorwegen, IJsland, Liechtenstein, Zwitserland, Monaco en San Marino.
- I.18 Single Euro Payments Area (SEPA) Betaling: verzenden van een bedrag in euro naar een externe rekening binnen het SEPA gebied of ontvangen van een bedrag in euro vanaf een rekening binnen het SEPA gebied.
- I.19 Spottransactie: een Vreemde Valuta Spottransactie. Meer informatie vindt u hierover op onze Website.
- I.20 Tegenrekening: een door u aangehouden bankrekening die gebruikt kan worden voor SEPA betalingen.
- I.21 Token: een code die u per sms van ons ontvangt.
- I.22 Transactie: een Betaling of een Spottransactie.
- I.23 U: onze klant, maar ook de Vertegenwoordiger van onze klant.
- I.24 UBO: ultimate beneficial owner, de uiteindelijk belanghebbende van de onderneming die:
- een belang heeft van minstens 25 procent in het kapitaal of vermogen van de rechtspersoon; of
  - minstens 25% van de stemrechten kan uitoefenen in een algemene vergadering.
- I.25 United States-person (US-person): een natuurlijk persoon, die permanent verblijft in de Verenigde Staten, of een persoon die juridisch controle heeft over of gerechtigd is tot een entiteit of organisatie die:
- is georganiseerd of opgericht naar het recht van de Verenigde Staten;
  - gevestigd is in de Verenigde Staten;
  - een US-person als UBO of aandeelhouder heeft;
  - deelneemt aan een trust met een US-person.
- I.26 Vertegenwoordiger: een partij die u vertegenwoordigt, dit kan uw bestuurder of een gevolmachtigde zijn.
- I.27 Voorwaarden: de Basisovereenkomst, de Algemene Voorwaarden, het Reglement Bewaarstichting Payments en alle overige overeenkomsten of algemene of bijzondere voorwaarden die tijd tot tijd tussen u en ons gelden, zoals van tijd tot tijd gewijzigd, aangepast of aangevuld.
- I.28 Wachtwoord: het wachtwoord dat u heeft gekregen of gekozen om in te loggen op ons Platform.
- I.29 Website: onze website, die u kunt vinden op: [www.franx.com](http://www.franx.com).
- I.30 Werkdag: dag waarop banken open zijn voor algemene bankzaken in die landen, die betrokken zijn bij een Transactie. Een overzicht van (internationale) dagen waarop banken gesloten zijn vindt u op onze Website.

## 2. Welke Transacties kunt u via Franx doen?

- 2.1 Wij maken het voor u mogelijk om SEPA betalingen, Internationale betalingen en Spottransacties te verrichten via het Platform.
- 2.2 Voor u zal een Franx-betalrekening worden geopend. Hierop kunt u gelden storten en ontvangen in het kader van de Transacties. Daarnaast kunt u Transacties verrichten vanaf de Franx-betalrekening.

## 3. Wanneer gelden deze Algemene Voorwaarden?

- 3.1 De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle betrekkingen tussen u, Franx en Bewaarstichting Payments die voortvloeien uit de dienstverlening van Franx en gelden gedurende deze betrekkingen.
- 3.2 Op de in het vorige lid genoemde betrekkingen zijn eveneens van toepassing de Basisovereenkomst, het Reglement Bewaarstichting Payments en eventuele andere Voorwaarden waarvan de toepasselijkheid is of zal worden overeengekomen.
- 3.3 In geval van strijdigheid tussen de Algemene Voorwaarden en de in het tweede lid genoemde andere toepasselijke overeenkomst, reglement of voorwaarden, gaan deze andere toepasselijke overeenkomst, reglement of voorwaarden altijd voor.
- 3.4 Als één of meer van deze bepalingen niet geldig is of zijn, dan geldt een bepaling die zoveel mogelijk daarop lijkt en wel geldig is. De overige bepalingen in deze Algemene Voorwaarden blijven gewoon geldig.
- 3.5 Het kan zijn dat u zelf ook algemene voorwaarden gebruikt. Dan gelden deze Algemene Voorwaarden en niet uw eigen algemene voorwaarden. Uw eigen algemene voorwaarden gelden alleen als wij dat schriftelijk met u afspreken.
- 3.6 Titel 7B van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (BW) en overige wet- en regelgeving waardoor Richtlijn 2007/64/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 november 2007 is uitgevoerd en waardoor Richtlijn (EU) 2015/2366 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 is uitgevoerd, zijn niet van toepassing. Dit geldt alleen voor zover het wettelijk is toegestaan hiervan in overeenkomsten met niet-consumenten af te wijken.

## 4. Voor wie zijn onze diensten niet bedoeld?

- 4.1 Onze diensten zijn niet bedoeld voor consumenten, US-persons en financiële instanties (afwikkelondernemingen, banken, beheerders van een beleggingsinstelling, beheerders van instellingen voor collectieve belegging in effecten (icbe's), beleggingsinstellingen, beleggingsondernemingen, betaaldienstverleners, bewaarders van de activa van een beleggingsinstelling of van een icbe, clearinginstellingen, entiteiten voor risico-acceptatie, financiële dienstverleners, financiële

instellingen, kredietunies, pensioenbewaarders, premie pensioeninstellingen, verzekeraars en wisselingstellingen).

- 4.2 Onze diensten zijn bedoeld voor zakelijke klanten. Als zakelijke klant mag u onze diensten niet voor privédoeleinden gebruiken.

## 5. Hoe wordt u klant?

- 5.1 U moet een aanvraag indienen via onze Website. Hier vult u onder andere uw bedrijfsgegevens, contactgegevens en de gewenste dienstverlening in.
- 5.2 Vervolgens ontvangt u van ons een e-mail met instructies om toegang te krijgen tot ons Platform.
- 5.3 Uw bestuurders, UBO's en gevolmachtigden moeten zich identificeren.
- 5.4 Na identificatie en het afronden van het cliëntenonderzoek worden de Basisovereenkomst en de overige Voorwaarden aan u beschikbaar gesteld en vindt ondertekening plaats. Vervolgens kunt u gebruik maken van onze dienstverlening en wordt de Franx-betalrekening voor u geopend.
- 5.5 U ondertekent de Basisovereenkomst met een handgeschreven handtekening op papier of een elektronische handtekening op een pdf-document. Op onze Website vindt u hoe dit precies werkt. U gaat ermee akkoord dat de elektronische handtekening dezelfde rechtsgevolgen heeft als een handgeschreven handtekening op papier.

## 6. Welke informatie moet u ons geven?

- 6.1 U moet ons alle informatie geven waar wij om vragen en alle informatie die wij nodig hebben om onze dienstverlening uit te voeren en te voldoen aan alle wet- en regelgeving.
- 6.2 U verleent uw medewerking als dat nodig is om de informatie te controleren.
- 6.3 Ook over uw Vertegenwoordigers kunnen wij informatie nodig hebben. Zij moeten ons de gevraagde informatie geven en ons in de gelegenheid stellen deze informatie te controleren.
- 6.4 U moet zorgen dat alle door u aan ons gegeven informatie juist, volledig en up-to-date is. Wij mogen zonder meer afgaan op de door de u verstrekte informatie en zullen niet gehouden zijn de aan ons verstrekte informatie of bevoegdheid op haar juistheid te controleren of gedurende onze dienstverlening aan u op actuele ontwikkelingen te toetsen.

- 6.5 Via ons Platform kunt u wijzigingen aan ons doorgeven. Wijzigingen die u in ieder geval aan ons door moet geven zijn:
- wijziging van uw Vertegenwoordiger of bestuurder;
  - aanvraag van uw faillissement, (voorlopige) surseance van betaling, wettelijke schuldsanering, bewind of curatele;
  - als u verwacht of behoort te verwachten dat u in de toekomst niet meer aan uw financiële of andere verplichtingen aan ons kunt voldoen;
  - verandering van rechtsvorm, doelomschrijving, activiteiten of beëindiging van uw activiteiten of onderneming.
- 6.6 Wijziging van gegevens over u en uw Vertegenwoordigers moet u meteen aan ons doorgeven. U bent hier zelf verantwoordelijk voor. Wij mogen erop vertrouwen dat uw Vertegenwoordigers bevoegd zijn om u te vertegenwoordigen. U mag er niet vanuit gaan dat wij op enige manier (zoals bijvoorbeeld via de openbare registers) controleren of uw Vertegenwoordigers vertegenwoordigingsbevoegd zijn .
- 6.7 Uw Vertegenwoordigers moeten zich aan dezelfde regels houden als u. U moet elkaar en ons informeren. U bent ervoor verantwoordelijk dat uw Vertegenwoordigers zich daaraan houden.
- 6.8 Wij zijn niet verplicht om met uw Vertegenwoordiger te (blijven) handelen. Uw Vertegenwoordiger mag zijn volmacht niet doorgeven aan een ander, tenzij wij dit goed vinden.
- 6.9 Bij onze dienstverlening kunnen wij gebruik maken van informatie die wij van u krijgen. Ook mogen wij informatie gebruiken die openbaar is. Wij zijn niet verplicht deze informatie te gebruiken.
- 7. Hoe communiceren wij met u?**
- 7.1 Wij communiceren in met u in het Nederlands, tenzij wij anders zijn overeengekomen. Wij kunnen op verschillende manieren met u communiceren. Dit kan bijvoorbeeld via post, telefoon (bijvoorbeeld sms of mobiele app), e-mail, chatfunctie op onze Website of via het Platform. U kunt ook met ons op deze wijze communiceren.
- 7.2 U zorgt ervoor dat wij steeds uw correcte adres- en correspondentiegegevens hebben. Bij uw registratie geeft u aan op welk e-mailadres wij u kunnen en mogen bereiken.
- 7.3 U stemt ermee in dat wij u persoonlijke informatie, waaronder begrepen periodieke overzichten, transactiebevestigingen of andere opgaven en / of informatie, via e-mail, via de Website of via het Platform verstrekken.
- 7.4 Als wij een bericht op het Platform plaatsen, dan kunnen wij dit aan u laten weten bijvoorbeeld door u een e-mail te sturen. Wij zijn dit niet verplicht.
- 7.5 Zodra een bericht op ons Platform is geplaatst, dan geldt het bericht als door u ontvangen.
- 7.6 Verder geldt:
- u moet regelmatig controleren of u e-mails van ons heeft ontvangen;
  - e-mails van ons moet u meteen lezen;
- 7.7 U stemt ermee in dat wij informatie die niet persoonlijk aan u gericht is, verstrekken via onze Website.
- 7.8 Wij stellen u op de hoogte van belangrijke wijzigingen in eerder door ons aan u verstrekte informatie.
- 8. Welke beveiligingsmaatregelen moet u nemen?**
- 8.1 U moet ervoor zorg dragen dat u op een veilige manier naar ons communiceert. U moet er voor zorgen dat onbevoegden geen toegang hebben tot (de inbox of outbox van) uw e-mail of tot het Platform. U moet zorgvuldig en veilig omgaan met uw Gebruikersnaam, Wachtwoord, Token en alle andere middelen die u nodig heeft voor uw communicatie met ons. Dit betekent bijvoorbeeld dat u uw computer of andere apparatuur zo goed mogelijk beveiligt tegen virussen, schadelijke software (malware, spyware) en ander misbruik. Een ander voorbeeld is dat u moet uitloggen na elk bezoek aan ons Platform en geen gebruik mag maken van de mogelijkheid om uw inloggegevens automatisch op te slaan.
- 8.2 U bent zelf verantwoordelijk voor uw inloggegevens en de berichten die via deze gegevens aan ons worden doorgegeven. Uw inloggegevens zijn strikt persoonlijk en niet overdraagbaar aan anderen.
- 8.3 Als u denkt dat er misbruik wordt gemaakt van uw inloggegevens en of andere authenticatiemiddelen (bijvoorbeeld uw identiteitsbewijs), dan moet u dit direct aan ons melden.
- 8.4 Een e-mail van u die vanaf een ander e-mailadres is verzonden hoeven wij niet te behandelen.
- 8.5 Onbevoegd gebruik van uw inloggegevens is volledig voor uw risico tot het moment dat u dit aan ons meldt en wij uw melding hebben ontvangen.

## 9. Welke gegevens van u bewaren wij?

- 9.1 Wij mogen onze telefoongesprekken en andere (elektronische) communicatie met u opnemen en bewaren. Dit geldt ook voor communicatie met u die niet leidt tot een Transactie. Wij zijn niet verplicht om dat te doen. Wij zijn ook niet verplicht u apart nogmaals op de hoogte te brengen wanneer wij een telefoongesprek of andere communicatie opnemen. Wij zijn daarnaast bevoegd om notulen en notities op te stellen van rechtstreekse gesprekken met u.
- 9.2 Op uw verzoek kunnen wij een afschrift verstrekken van de gegevens die wij hebben opgeslagen en bewaard. Redelijke verzoeken om een afschrift honoreren wij kosteloos.

## 10. Hoe gaan wij met uw (persoons)gegevens om?

- 10.1 Op onze Website vindt u onze privacyverklaring. Hierin wordt uitgelegd welke (persoons)gegevens wij van u nodig hebben, waarom wij die gegevens nodig hebben en hoe wij hiermee omgaan.

## 11. Mogen wij andere partijen inschakelen?

- 11.1 Bij onze dienstverlening mogen wij andere partijen inschakelen. Dit doen wij bijvoorbeeld om werkzaamheden te laten uitvoeren. Als wij dit doen, dan blijven wij uw aanspreekpunt en contractspartij (tenzij anders is bepaald in de Voorwaarden).
- 11.2 Wij kunnen ook andere partijen inschakelen voor onze bedrijfsvoering, bijvoorbeeld om onze systemen te laten functioneren.

## II. Transactievoorwaarden

### 12. Wat spreken wij met u af over uw saldo?

- 12.1 U mag geen negatief saldo op uw Franx-betaalrekening hebben. Als u dat wel heeft, dan moet u het tekort onmiddellijk aanzuiveren. Wij mogen rente in rekening brengen over het debet saldo op uw Franx-betaalrekening. U vindt het actuele percentage van de rente op onze Website.
- 12.2 Wij mogen uitvoering van een Opdracht weigeren of ongedaan maken als daardoor een negatief saldo ontstaat of als u een negatief saldo heeft. U ontvangt hier een melding van.
- 12.3 Het saldo dat u aanhoudt op uw Franx-betaalrekening is uitsluitend bedoeld om Transacties mee te verrichten. U mag u uw Franx-betaalrekening niet voor andere doeleinden gebruiken, bijvoorbeeld als spaarrekening. Als wij vermoeden dat u zich hier niet aan houdt, bijvoorbeeld als wij vinden dat uw Franx-betaalrekening te lang inactief is (minimaal 90 dagen) dan mogen wij uw saldo geheel of gedeeltelijk overboeken naar uw Tegenrekening. Als u andere valuta dan euro aanhoudt, mogen wij dit converteren

naar euro tegen WM/Reuters benchmarkkoers van 16.00 uur GMT van de dag waarop wij de gelden naar uw Tegenrekening overboeken.

- 12.4 Wij zullen eerst contact met u opnemen voor wij gebruik maken van ons recht om uw gelden over te boeken naar uw Tegenrekening.
- 12.5 Wij mogen voor u een maximaal bedrag vaststellen dat u mag aanhouden op uw Franx-betaalrekeningen. Dit bedrag geldt ongeacht welke valuta u bij ons aanhoudt. Als wij dit bedrag vaststellen, dan laten wij dit aan u weten.
- 12.6 U krijgt geen positieve rente over uw creditsaldo op uw Franx-betaalrekening.
- 12.7 Wij mogen negatieve rente in rekening brengen bij een creditsaldo op uw Franx-betaalrekening. Als wij deze rente in rekening gaan brengen, dan laten wij dit eerst aan u weten.

### 13. Hoe worden mijn gelden bewaard?

- 13.1 Gelden die u stort op uw Franx-betaalrekening of gelden die u van derden op uw Franx-betaalrekening ontvangt zullen door de Bewaarstichting Payments op grond van het Reglement Bewaarstichting Payments voor u worden bewaard.

### 14. Zijn wij altijd verplicht om uw Opdrachten uit te voeren?

- 14.1 Als u ons Opdracht geeft voor een Spottransactie en de prijs niet marktconform is, dan zijn wij niet verplicht om de Transactie uit te voeren. Wij zullen u hiervan op de hoogte stellen.
- 14.2 Een Betaling in de door u gekozen valuta zal alleen door ons worden uitgevoerd als uw saldo in deze valuta dat toestaat en de valuta door ons is goedgekeurd. Op onze Website vindt u de verschillende valuta waarin Betalingen en andere Transacties kunnen worden verricht.
- 14.3 Als wij gelden voor u ontvangen in een valuta die wij niet accepteren, dan mogen wij de gelden terugboeken aan de afzender.
- 14.4 Als u zich niet aan onze Voorwaarden of instructies houdt, dan mogen wij uw Opdracht weigeren.
- 14.5 Wij mogen uw Opdracht weigeren of de uitvoering stopzetten als het uitvoeren ervan strijd met een dwingend voorschrift zou opleveren.
- 14.6 In bijzondere gevallen mogen wij een Opdracht weigeren ook al is aan alle eisen voldaan. Bijvoorbeeld als wij vermoeden dat sprake is van misbruik.

## 15. Hoe geeft u ons een Opdracht voor een Transactie?

- 15.1 Via het Platform kunt u een Opdracht voor een Transactie aan ons geven.
- 15.2 Bij het invoeren van de transactiedetails voor een Spottransactie krijgt u van ons een indicatieve koers en prijs. Nadat u op de startknop op ons Platform klikt ziet u de voorgestelde koers en prijs in beeld. Wij houden dit voorstel 3 seconden voor u vast. De koers kan elke 3 seconden voor u veranderen.
- 15.3 Als u een Betaalopdracht in een valuta geeft naar een rekening (in een ander land) die luidt in een andere valuta dan kan het bedrag door de bank van de ontvanger worden omgewisseld. U weet dan niet welke wisselkoers wordt gebruikt.
- 15.4 Wij zijn niet verplicht om te controleren of de door u opgegeven naam van de begunstigde en andere gegevens in uw Betaalopdracht juist zijn en matchen. Wij voeren uw Betaalopdracht uit op basis van het rekeningnummer dat u in de Betaalopdracht vermeldt.
- 15.5 Voor SEPA betalingen moet u de IBAN van de begunstigde in de Opdracht vermelden.
- 15.6 Wij vragen u om uw Transactie goed te keuren door middel van een Token. Nadat u het Token heeft ingevoerd zullen wij de Transactie uitvoeren.

## 16. Welke gegevens moet u controleren?

- 16.1 Opgaven die wij op ons Platform plaatsen moet u zo spoedig mogelijk controleren op juistheid. Opgaven zijn bijvoorbeeld opdrachtbevestigingen, rekeningoverzichten, overboekingen of andere gegevens.
- 16.2 Wij verstrekken u minimaal één keer per jaar op ons Platform een overzicht van de uitstaande Betaalopdrachten. U heeft real-time inzicht in uw Betaalopdrachten via ons Platform.
- 16.3 E-mails of andere berichten die u van ons ontvangt moet u zo spoedig mogelijk controleren op fouten.
- 16.4 Voor fouten die wij bij de uitvoering van onze dienstverlening maken, geldt:
  - als u een fout ontdekt (bijvoorbeeld in een opgave), moet u dit meteen aan ons melden. Dit is belangrijk, omdat de fout dan vaak eenvoudig kan worden gecorrigeerd en de schade kan worden beperkt of voorkomen. Verder moet u alle redelijke maatregelen nemen om te voorkomen dat die fout (verdere) schade kan veroorzaken;
  - als wij een fout ontdekken, proberen wij die zo spoedig mogelijk te corrigeren. Uw toestemming is hiervoor niet nodig. Als een eerder verstrekte opgave onjuist blijkt, ontvangt u een verbeterde opgave. Daarin kunt u dan zien dat de fout is hersteld.

16.5 Als u het niet eens bent met de inhoud van de bevestiging van een Transactie, of andere opgave dan moet u ons zo snel mogelijk informeren over de reden daarvoor. Uw mededeling hieromtrent moeten wij hebben ontvangen binnen vijf werkdagen nadat wij de bevestiging hebben verzonden. Dat doet u door ons te bellen op 088-440 5500 of te mailen naar [service@franx.com](mailto:service@franx.com).

16.6 Als wij binnen dertien maanden geen bezwaar van u hebben ontvangen, dan geldt de opgave als door u goedgekeurd. Dit betekent dat u aan de inhoud bent gebonden. Dit betekent niet dat u dertien maanden de tijd heeft om bezwaar te maken. U moet altijd zo snel mogelijk – uiterlijk binnen vijf dagen - bevestigingen en andere opgaven controleren en fouten meteen melden. Doet u dit niet, dan kan de schade voor uw rekening komen. Dit geldt ook als u binnen dertien maanden bezwaar heeft gemaakt.

## 17. Hoe zijn onze prijzen samengesteld?

- 17.1 U moet betalen voor onze dienstverlening en de kosten van uitvoering van Transacties. Wij kunnen een vaste vergoeding en/of kosten per Transactie vragen. Wij informeren u op ons Platform over onze tarieven.
- 17.2 Voor Spottransacties betaalt u aan ons de koers, waar onze vergoeding in verwerkt is. Vooraf krijgt u een indicatie van de koers inclusief vergoeding, achteraf ziet u de daadwerkelijk betaalde koers en vergoeding. Wij hanteren altijd een minimum vergoeding, dit is een gefixeerd bedrag.
- 17.3 Voor Spottransacties geldt dat wij onze vergoeding baseren op uw vooraf geschatte jaarlijkse transactievolume. Als aan het einde van het jaar blijkt dat het transactievolume afwijkt (te hoog of te laag), dan zal geen naheffing of terugbetaling van het verschil plaatsvinden. Het transactievolume voor het eerste jaar wordt door uzelf geschat. Het transactievolume voor het tweede en alle daarop volgende jaren zal door ons worden gebaseerd op het volume van het voorafgaande jaar.
- 17.4 De door u verschuldigde tarieven worden door ons van uw Franx-betalrekening afgeboekt. U moet voldoende saldo aanhouden om onze kosten en tarieven te betalen.
- 17.5 Wij kunnen onze prijzen wijzigen in de gevallen die zijn beschreven in artikel 22.1 van de Algemene Voorwaarden, alsmede in het geval van bedrijfseconomische omstandigheden, zoals een verandering in onze concurrentiepositie of ons verdienmodel.



17.6 Wij zullen de wijziging van onze prijzen minimaal één maand voor de datum waarop zij ingaan, aan u melden. Als u bezwaar tegen de wijziging heeft, dan mag u tot de ingangsdatum van de wijziging de Basisovereenkomst (en daarmee alle Voorwaarden) beëindigen door deze aan ons op te zeggen. Als u van die mogelijkheid geen gebruik maakt, gelden de gewijzigde prijzen vanaf de ingangsdatum voor u.

### III. Overig

#### 18. Welke bijzondere kosten kunnen wij in rekening brengen?

18.1 Als wij worden betrokken bij een geschil tussen u en een ander en wij moeten daardoor kosten maken, dan brengen wij die kosten aan u in rekening. Bijvoorbeeld de kosten voor de behandeling van een beslagverzoek als een schuldeiser van u beslag legt op uw goederen bij ons.

18.2 Verder kunnen wij kosten in rekening brengen als u ons vraagt werkzaamheden te verrichten. Bijvoorbeeld de kosten die wij maken als u ons vraagt om een Transactie te herstellen. Deze kosten zijn door ons gefixeerd. Een overzicht van de hoogte van deze kosten vindt u op onze Website.

18.3 Uit onze relatie met u kunnen belastingen, heffingen en dergelijke voortvloeien. Deze kosten brengen wij bij u in rekening. Denkt u aan bedragen die wij moeten betalen in verband met onze dienstverlening aan u (bijvoorbeeld een aan de overheid verschuldigde vergoeding bij de vestiging van zekerheden).

18.4 Er kunnen ook andere bijzondere kosten ontstaan in verband met onze relatie met u. Deze kosten moet u aan ons vergoeden voor zover dit redelijk is. Als hier sprake van is, dan informeren wij u over de hoogte van de kosten en waarom wij deze kosten moesten maken.

#### 19. Mogen wij verrekenen? Kunt u verpanden?

19.1 Wij mogen steeds alle vorderingen die wij op u hebben verrekenen met alle vorderingen die u op ons heeft. Als wij verrekenen betekent dit dat wij onze vordering op u 'wegstrepen' tegen een gelijk bedrag van uw vordering op ons. Wij mogen ook verrekenen als:

- onze vordering niet opeisbaar is;
- uw vordering niet opeisbaar is;
- de vorderingen niet in dezelfde valuta luiden;
- onze vordering voorwaardelijk is.

Vorderingen in verschillende valuta verrekenen wij tegen de wisselkoers van de dag van verrekening.

19.2 Als u meerdere rekeningen bij ons heeft, dan mogen wij het saldo van de ene rekening gebruiken om het tekort op de andere rekening aan te vullen.

19.3 Als wij dit artikel willen gebruiken om niet-opeisbare vorderingen te verrekenen, geldt er een beperking. Wij maken dan alleen van deze verrekeningsbevoegdheid gebruik in de volgende gevallen:

- iemand legt beslag op uw vorderingen op ons (bijvoorbeeld het tegoed op uw rekening) of probeert zich daarop op een andere manier te verhalen;
- u bent failliet verklaard, er is (voorlopige) surseance van betaling verleend, voor u geldt een wettelijke schuldsaneringsregeling of een andere insolventieregeling.

19.4 Als wij volgens dit artikel gaan verrekenen, zullen wij u daarover vooraf, of anders zo snel mogelijk daarna, informeren. Wij hebben geen verplichting om u vooraf te informeren.

19.5 Vorderingen en andere rechten die u op ons heeft uit hoofde van Transacties, de Voorwaarden of anderszins, kunt u niet overdragen, verhandelen en/of verpanden, anders dan aan of ten gunste van ons. Dit artikel heeft goederenrechtelijke werking in de zin van artikel 3:83 (2) Burgerlijk Wetboek.

#### 20. Pandrecht t.b.v. Franx op uw aanspraken op Bewaarstichting Payments

20.1 U bent verplicht alle huidige en toekomstige vorderingen en rechten die u heeft op Bewaarstichting Payments te verpanden aan Franx tot zekerheid van alle huidige of toekomstige vorderingen en andere rechten van Franx op u. U vestigt dat pandrecht, voor zover nodig bij voorbaat, door het aangaan van de Basisovereenkomst.

20.2 U verklaart dat u bevoegd bent de betreffende vorderingen en rechten te verpanden, en dat die vorderingen en rechten niet bezwaard zijn met enig beperkt recht.

#### 21. Volmacht

21.1 U geeft ons hierbij een onherroepelijke volmacht voor het verrichten van de rechtshandelingen die noodzakelijk of wenselijk zijn voor het uitvoeren van Opdrachten, Transacties en anderszins in het kader van de dienstverlening aan u, in overeenstemming met deze Algemene Voorwaarden of andere Voorwaarden. Met de volmacht kunnen wij deze handelingen namens u verrichten.

- 21.2 Voor volmachten die wij van u hebben geldt in ieder geval:
- Wij mogen bij de uitoefening van het volmacht ook zelf als uw wederpartij optreden.
  - Wij mogen de volmacht ook doorgeven aan een ander, waaronder aan de Bewaarstichting Payments. Die ander kan dan de volmacht gebruiken. Wij zijn zorgvuldig bij de keuze van de ander aan wie wij de volmacht doorgeven.
  - Als onze onderneming (gedeeltelijk) wordt voortgezet door een ander, bijvoorbeeld als gevolg van fusie of splitsing, dan kan die ander ook van de volmacht gebruik maken.
  - Wij mogen de volmacht ook gebruiken voor het vestigen van een pandrecht op uw aanspraken op Bewaarstichting Payments.

## 22. Kunnen wij deze Algemene Voorwaarden wijzigen?

- 22.1 Wij kunnen deze Algemene Voorwaarden wijzigen, door deze aan te passen aan:
- technologische ontwikkelingen;
  - veranderingen in het recht (bijvoorbeeld in wet- en regelgeving);
  - veranderingen in uitleg of toepassing van het recht (bijvoorbeeld door een rechterlijke uitspraak, uitspraak van een klachten- of geschillencommissie of een besluit / zienswijze van een toezichthouder of andere autoriteit);
  - verandering van ons aanbod van producten en diensten of onze (werk)processen (denkt u aan modernisering, herinrichting of stroomlijning daarvan);
  - iedere andere verandering van omstandigheden of opvattingen die maakt dat wij een redelijk belang bij wijziging hebben.
- 22.2 Deze wijzigingsmogelijkheid geldt ook voor andere Voorwaarden. Wijzigen betekent onder meer ook aanvullen.
- 22.3 Wij kunnen deze wijzigingsbevoegdheid ook gebruiken om kosten aan u in rekening te brengen die verband houden met de veranderingen of ontwikkelingen waaraan we de Voorwaarden aanpassen. Voor andere tariefs- of kostenwijzigingen in uw nadeel mogen wij deze wijzigingsbevoegdheid niet gebruiken.
- 22.4 Wij kunnen deze wijzigingsmogelijkheid niet gebruiken voor wijzigingen die in totaal het evenwicht tussen uw en onze rechten en verplichtingen aanzienlijk en ongerechtvaardigd in uw nadeel zouden verstoren.
- 22.5 Wij zullen de wijziging minimaal één maand voor de datum waarop zij ingaan, aan u melden. Als u bezwaar tegen de wijziging heeft, dan mag u tot de

ingangsdatum van de wijziging de Basisovereenkomst (en daarmee alle Voorwaarden) beëindigen door deze aan ons op te zeggen. Als u van die mogelijkheid geen gebruik maakt, gelden de wijzigingen vanaf de ingangsdatum voor u.

- 22.6 Als u de gewijzigde Voorwaarden niet accepteert, dan kunt u geen nieuwe Transacties meer aangaan vanaf het moment dat de gewijzigde Algemene Voorwaarden voor overige klanten gaan gelden. Uw lopende Transacties worden dan onder de ongewijzigde Voorwaarden voortgezet. Eventuele (on)kosten die wij moeten maken om onder de ongewijzigde Voorwaarden dienstverlening aan u voort te zetten, kunnen wij aan u in rekening brengen. Het voorafgaande geldt ook als dit artikel niet in de gewijzigde Voorwaarden is opgenomen.

## 23. Kunnen wij onze onderneming overdragen?

- 23.1 Wij kunnen onze onderneming geheel of gedeeltelijk overdragen aan een ander, waaronder onze verplichtingen jegens u en/of onze rechtsverhouding met u. Dit betekent dat (een gedeelte van) onze dienstverlening en onze afspraken overgaan op een andere partij. U geeft hierbij uw toestemming hiervoor en verleent uw medewerking hieraan.
- 23.2 Als in de toekomst sprake is van een dergelijke overdracht, dan zullen wij dit aan u melden.

## 24. Wanneer kunt u onze dienstverlening opzeggen?

- 24.1 U kunt onze dienstverlening altijd schriftelijk of elektronisch opzeggen of beëindigen.

## 25. Wanneer kunnen wij onze dienstverlening beëindigen?

- 25.1 Wij kunnen onze dienstverlening ook altijd schriftelijk of elektronisch opzeggen of beëindigen. Wij zullen daarvoor een opzegtermijn gebruiken die wij redelijk vinden. Als u ons vraagt waarom wij de dienstverlening opzeggen, dan laten wij u de reden van opzegging zo spoedig mogelijk weten. Bij opzegging kunnen lopende Transacties worden uitgevoerd. In sommige gevallen kunnen lopende Transacties onmiddellijk worden beëindigd, zonder dat deze worden uitgevoerd.

- 25.2 In afwijking van het eerste lid kunnen wij zonder enige waarschuwing onze dienstverlening onmiddellijk in zijn geheel of gedeeltelijk tussentijds beëindigen in de volgende gevallen:
- u houdt zich niet, niet op tijd of niet behoorlijk aan de Basisovereenkomst, de Algemene Voorwaarden of enige andere Voorwaarden;
  - als u niet of niet tijdig voldoet aan uw verplichtingen op grond van een Transactie of tot het stellen van (aanvullende) zekerheid ten gunste van Franx;
  - als wij verplicht zijn op grond van wet- of regelgeving of bij besluit van de toezichthouder de dienstverlening te beëindigen;
  - u maakt gebruik van onze dienstverlening op een wijze die in strijd is met wet- of regelgeving of die zou kunnen leiden tot inbreuk op onze integriteit;
  - als u een wijziging van deze Algemene Voorwaarden of andere Voorwaarden niet accepteert;
  - als u uw zetel of centrum van voornaamste belangen naar het buitenland verplaatst;
  - bij ontbinding, liquidatie of besluit of kennelijk voornemen tot ontbinding of liquidatie van de vennootschap.
- 25.3 U bent verplicht ons onmiddellijk op de hoogte te stellen indien zich een hierboven genoemde beëindigingsgrond voordoet of indien de verwachting bestaat dat die zich zal voordoen.
- 25.4 Als een of meerdere van de in 25.2 genoemde gevallen zich voordoet, of op het moment dat wij vermoeden dat een of meerdere van die gevallen zich heeft voorgedaan, kunnen wij ook tot onmiddellijke blokkering van uw Franx-betalrekening overgaan en de dienstverlening, waaronder lopende Transacties, opschorten of beëindigen.
- 25.5 Indien u in verzuim bent met de nakoming van een verplichting, dan mogen wij al onze vorderingen op u meteen opeisbaar maken, dus ook de vorderingen uit een overeenkomst die u wel correct nakomt. Als wij onze vordering opeisbaar maken, dan doen wij dat door een verklaring.
- 26. Wanneer beëindigen wij onze dienstverlening automatisch?**
- 26.1 Wij beëindigen onze dienstverlening automatisch en zonder enige opzegging in het geval dat u:
- surseance van betaling of schuldsanering aanvraagt;
  - of een ander een verzoek tot faillietverklaring doet;
  - surseance of schuldsanering wordt verleend;
  - in staat van faillissement wordt verklaard;
  - een akkoord buiten faillissement aanbiedt; of
  - boedelafstand doet.
- Een dergelijke automatische beëindiging vindt ook plaats in het geval een bovenstaande gebeurtenis zich voordoet (i) als u een personenvennootschap bent, ten aanzien van één of meerdere eventuele vennoten of maten, of (ii) als u uit meerdere (rechts)personen bestaat, ten aanzien van één of meerdere van deze (rechts)personen. In deze gevallen wikkelen wij in principe alle Transacties af.
- 26.2 In de hierboven beschreven gevallen is alles wat u uit hoofde van de Voorwaarden verschuldigd bent, al dan niet opeisbaar of onder voorwaarde, onmiddellijk en in zijn geheel tussentijds opeisbaar door Franx zonder dat enige sommatie of ingebrekestelling zal zijn vereist.
- 26.3 U bent verplicht ons onmiddellijk op de hoogte te stellen indien zich een hierboven genoemde beëindigingsgrond voordoet of indien de verwachting bestaat dat die zich zal voordoen.
- 27. Wanneer mogen wij verpagingsrente in rekening brengen?**
- 27.1 Als een aan ons verschuldigd bedrag niet op tijd door ons is ontvangen, met andere woorden niet binnen de daarvoor geldende betalingstermijn, bent u vanaf de vervaldag over dat bedrag een dagelijks opeisbare verpagingsrente verschuldigd.
- 27.2 Voor bedragen te betalen in euro, gebruiken wij een verpagingsrente van 2,5% bovenop het Euro Overnight Index Average-rentetarief op jaarbasis, dagelijks door ons te bepalen om 19.00 uur (Nederlandse tijd).
- 27.3 Voor bedragen te betalen in andere valuta gebruiken wij als verpagingsrente de basisrente van onze correspondent bank.
- 27.4 Wij vermeerderen het te betalen bedrag met de door ons gemaakte kosten en de rente over deze kosten.
- 28. Wat is de bewijskracht van onze administratie?**
- 28.1 Onze administratie alsmede de administratie die wij in het kader van de dienstverlening aan u beheren geldt in relatie met u als volledig bewijs, maar uiteraard mag u aantonen dat dit bewijs niet klopt.
- 28.2 Deze administratie wordt in beginsel zeven jaar na afloop van de Transactie bewaard. Als wij daartoe wettelijk verplicht zijn, bewaren wij deze gegevens korter. Na afloop van de wettelijke bewaartermijnen mogen wij de administratie vernietigen.

## 29. Wanneer zijn wij aansprakelijk?

- 29.1 Onze dienstverlening is afhankelijk van (technische) voorzieningen zoals apparatuur, computers, software, systemen, netwerken en internet. Wij proberen ervoor te zorgen dat die voorzieningen goed werken. Wij proberen zoveel mogelijk storingen en onderbrekingen te voorkomen en zo snel mogelijk te verhelpen.
- 29.2 Wij zijn niet aansprakelijk als wij uw Opdrachten niet kunnen ontvangen of uitvoeren, omdat de Website of het Platform niet bereikbaar is. Ook zijn wij niet aansprakelijk als wij onze diensten niet kunnen leveren als gevolg van bijvoorbeeld een storing, defect of onderhoud aan het systeem, de Website of de Platform.
- 29.3 Wij zijn jegens u aansprakelijk in het geval van het niet of niet juist uitvoeren van een tussen u en ons aangegane Transactie, indien het niet of niet juist uitvoeren van de Transactie te wijten is aan een aan ons toe te rekenen tekortkoming.
- 29.4 Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die u ondervindt van maatregelen die van buitenaf worden opgelegd, zoals onder meer een wijziging in wet of regelgeving of een aanwijzing van een toezichthouder.
- 29.5 Wij zijn niet aansprakelijk voor gevolgschade. Dit is schade die niet een direct gevolg is van een door ons gemaakte fout. Dit is bijvoorbeeld schade doordat u geen Transacties kon verrichten of geen Betalingen kon doen.
- 29.6 U vrijwaart ons voor alle aanspraken van derden jegens ons in het kader van de Basisovereenkomst, Transacties of anderszins.
- 29.7 Als u in strijd handelt met deze Algemene Voorwaarden of andere Voorwaarden, dan vergoeden wij niet het eventuele verlies dat u lijdt.

## 30. Hanteren wij een beleid ten aanzien van belangenconflicten?

- 30.1 Wij hanteren een Beleid ten aanzien van belangenconflicten tussen Franx en u en tussen verschillende Klanten. Een samenvatting van dit beleid kan worden geraadpleegd op de Website en wordt op verzoek aan u verstrekt.
- 30.2 Indien een belangenconflict onvermijdelijk blijkt te zijn, zal u ons hiervan schriftelijk dan wel via elektronische kanalen op de hoogte stellen onder vermelding van de bijzonderheden die u in staat moet stellen met kennis van zaken een beslissing te nemen ten aanzien van de dienstverlening in verband waarmee het belangenconflict zich voordoet.

## 31. Wat moet u doen bij incidenten en calamiteiten?

- 31.1 Het kan gebeuren dat een ernstige gebeurtenis onze dienstverlening dreigt te verstoren, verstoort of heeft verstoord. Denkt u bijvoorbeeld aan een aanval van hackers op het bancaire internetsysteem. Wij kunnen u binnen redelijke grenzen vragen ons te helpen om ongestoorde dienstverlening mogelijk te maken en schade zoveel mogelijk te voorkomen. U moet hieraan voldoen. Noodzakelijk is wel dat u altijd controleert of de vraag van ons afkomstig is. Neemt u bij twijfel contact met ons op.

## 32. Welk recht is van toepassing en welke rechter is bevoegd?

- 32.1 Op de relatie tussen u en ons is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 32.2 Als u ontevreden bent over onze dienstverlening richt u dan eerst uw klacht aan ons. Wij administreren uw klacht en nemen uw klacht in behandeling. U kunt uw klacht sturen naar het e-mailadres [service@franx.com](mailto:service@franx.com). De beschrijving van onze klachtenprocedure is te raadplegen via [www.franx.com](http://www.franx.com).
- 32.3 Onverminderd het bepaalde in het vorige lid worden geschillen tussen u en ons uitsluitend aanhangig gemaakt bij de bevoegde rechter in Amsterdam.

## 33. Algemene informatie over Franx

- 33.1 De volledige statutaire naam van Franx is Franx B.V. Het telefoonnummer van Franx is 088-440 5500. Het internetadres van Franx is [www.franx.com](http://www.franx.com). Franx is geregistreerd in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 67283101.
- 33.2 Ons hoofdkantoor is gevestigd te Amsterdam aan de Hogehilweg 5L, 1100 CA Amsterdam.
- 33.3 Franx heeft een vergunning beleggingsonderneming en een vergunning als betaalinstantie. Zij staat onder toezicht van:
- Stichting Autoriteit Financiële Markten (Vijzelgracht 50, 1017 HS Amsterdam, Postbus 11723, 1001 GS Amsterdam); en
  - De Nederlandsche Bank N.V. (Westeinde 1, 1017 ZN, Amsterdam, Postbus 98, 1000 AB Amsterdam).

Franx B.V.  
Amsterdam, 15 januari 2018