

# **Gebruiksvoorwaarden KNIP Online Platform KNIP APP**

---

Twelve B.V.  
Twelve Sports & Hospitality B.V.  
Twelve Events B.V.  
Twelve Venues B.V.

## Gebruiksvoorwaarden KNIP – Online Platform – KNIP APP

Welkom bij het KNIP online platform en/of de KNIP APP (hierna: "**Platform**" en "**APP**"). Het Platform en de APP worden je aangeboden door de Twelve Group, die bestaat uit Twelve B.V., Twelve Sports & Hospitality B.V., Twelve Events B.V. en Twelve Venues B.V. Jouw gebruik van ons Platform en de APP is onderhevig aan de volgende "**Gebruiksvoorwaarden**". Onze contactgegevens en KVK-nummers vind je onderaan.

### 1. Introductie

- a) In deze Gebruiksvoorwaarden kan je lezen wat jouw rechten en plichten zijn als "**Gebruiker**" van het Platform en de APP.
- b) Waar in deze Gebruiksvoorwaarden wordt verwezen naar: (i) "je" of "jouw" wordt daarmee bedoeld de natuurlijke persoon die inlogt op een van de genoemde omgevingen (zie art.3); en met (ii) "wij", "ons", "onze" wordt bedoeld de Twelve Group, die bestaat uit Twelve B.V., Twelve Sports & Hospitality B.V., Twelve Events B.V. en Twelve Venues B.V.

### 2. Waarom deze Gebruiksvoorwaarden?

- a) Deze Gebruiksvoorwaarden zijn van toepassing op jouw gebruik van het Platform en de APP.
- b) Het is van belang dat je tijdens het gebruik maken van het Platform en de APP in overeenstemming met deze Gebruiksvoorwaarden handelt.

### 3. Wat wordt bedoeld met het Platform en de APP?

- a) Met het Platform wordt bedoeld, het platform waarmee je jouw betaalrekening, token en account beheert welke je verkregen hebt via een aangesloten Organisatie (zie art. 4) .
- b) Het Platform is te bereiken via onderstaande URL's (of een afgeleide daarvan) of een andere door jouw Organisatie kenbaar gemaakte URL:
  - i) xxx.mijnkniponline.nl
  - ii) xxx.mijnbetaalkaart.nl
- c) Met de APP worden de applicaties bedoeld die zijn te downloaden voor IOS of Android:
  - i) voor het IOS operating systeem is deze te downloaden in de App Store: <https://itunes.apple.com/nl> onder de naam '**KNIP APP**';
  - ii) voor het Android operating systeem is deze te downloaden in de Google Play store: <https://play.google.com> onder de naam '**KNIP APP**'.

### 4. Wat wordt bedoeld met 'de Organisatie'?

- a) De Organisatie is het orgaan (club, vereniging, bedrijf of andersoortige Organisatie) die de tokens uitgeeft en verantwoordelijk is voor de verwerking van de persoonsgegevens via het Platform en de APP (zie ook artikel 20).
- b) De Organisatie is de eigenaar van het token.
- c) De Organisatie bepaalt de regels omtrent het opwaarderen van de betaalrekening en betalen met het token of de betaalrekening.
- d) Ter uitvoering van onze contracten met de bij ons aangesloten Organisaties bieden wij jou toegang tot het Platform en de APP aan, waarmee je het account horende bij het token en de betaalrekening kan beheren.



**5. Wat wordt bedoeld met 'het token'?**

- a) Het token is het betaalmiddel waarmee je kan betalen bij de Organisatie. De meest gangbare vormen zijn op dit moment een 'betaalkaart' of een 'bandje'. Maar het token kan ook in een mobiele telefoon zitten of in een andere vorm worden uitgegeven.
- b) Het token zit gekoppeld aan een betaalrekening waar jouw saldo op staat.

**6. Wat wordt bedoeld met 'de betaalrekening'?**

- a) De betaalrekening is een digitale rekening waar het saldo bij de betreffende Organisatie op wordt bijgehouden.
- b) Deze betaalrekening (het saldo en de transacties) is in te zien via het Platform en de APP.

**7. Wat wordt bedoeld met 'het account'?**

- a) Het account is jouw persoonlijke online omgeving van waaruit je jouw token/betaalrekening kan beheren.
- b) Het account is te benaderen via het Platform of de APP.
- c) De toegang tot het account krijg je door een combinatie van jouw e-mailadres en het bijbehorende wachtwoord.
- d) Deze kan je bij het aanmaken van het account instellen.
- e) Voor het aanmaken van een account moet jouw e-mailadres geverifieerd worden. Dit gebeurt middels een verificatie link die naar het door jouw opgegeven e-mailadres verzonden wordt.
- f) Het is mogelijk om via jouw account, tokens en betaalrekeningen van verschillende Organisaties te beheren.

**8. Wat wordt bedoeld met een 'KNIP code'?**

- a) Een KNIP code is een code die door een Organisatie verstrekt kan worden, zodat je een account en een betaalrekening kan aanmaken bij de juiste Organisatie.

**9. Wanneer kan ik gebruik maken van het Platform en/of de APP?**

- a) Je kan gebruik maken van het Platform en de APP als je via een aangesloten Organisatie een token of een KNIP code hebt ontvangen.
- b) Het Platform en de APP zijn bedoeld voor natuurlijke personen vanaf twaalf jaar die in Nederland wonen. Als je minderjarig (jonger dan 18 jaar) bent, moet jouw wettelijke vertegenwoordiger toestemming geven voor het verkrijgen en het gebruiken van het Platform en de APP.
- c) Het is niet verplicht gebruik te maken van het Platform en de APP. Wel heeft het gebruikmaken van het Platform en de APP veel voordelen, zoals in deze Gebruiksvoorwaarden uitgelegd (art. 10).

**10. Hoe kan ik een account aanmaken op het Platform en de APP en wat zijn daar de voordelen van?**

- a) Je kan je registreren via het Platform of de APP downloaden (zie art. 3), zodra je een token hebt ontvangen met een token nummer en een CVC-code. Volg voor het registreren de stappen op door jouw Organisatie bekendgemaakte URL of in de APP.
- b) Als je een KNIP code hebt ontvangen, kan je jezelf ook registreren via het Platform of de APP. Volg de stappen op de website of in de APP.
- c) Je bent zelf verantwoordelijk voor een juiste en correcte registratie. Je kunt jouw instellingen te allen tijde online of in de APP bekijken en wijzigen.



- d) De voordelen van registratie zijn, onder andere, dat je jouw account online of via de APP kunt opladen, blokkeren en jouw actuele transacties en saldo kunt checken.

## **11. Hoe kan ik mijn betaalrekening opladen?**

- a) Dit is per Organisatie verschillend. In veel gevallen kan je tokens offline opladen op de locatie. Dit kan dan over het algemeen met muntgeld, papiergeld of pinbetaling bij een daartoe kenbaar gemaakt oplaadpunt.
- b) De online oplaadmogelijkheden verschillen per Organisatie. Mogelijkheden zijn iDEAL, creditcard (Visa of Mastercard) of andere methoden.
- c) Het minimale en maximale bedrag voor het online en offline opladen wordt door de Organisatie bepaald.
- d) Aan het online opwaarderen van jouw betaalrekening kunnen kosten verbonden zijn van derden (waaronder jouw bank). Er kunnen ook door de Organisatie transactiekosten in rekening gebracht worden voor het online of offline opladen van de betaalrekening. Deze kosten zullen altijd van tevoren aan je worden gecommuniceerd.
- e) Na het accorderen van de oplaadhandelingen kan je het opladen van het saldo niet meer herroepen.
- f) Wij mogen een opdracht tot opladen weigeren indien:
  - i) wettelijke regels dit ons verbieden;
  - ii) je jouw verplichtingen tegenover ons niet nakomt;
  - iii) je jouw betaalrekening niet of niet meer alleen mag gebruiken, bijvoorbeeld omdat daarvoor toestemming van een bewindvoerder of curator nodig is;
  - iv) wij weten of vermoeden dat er sprake is van fraude of misbruik;
  - v) of wij hiervoor een andere gegronde reden hebben.

## **12. Hoe kan ik met mijn tegoed betalen?**

- a) Je kan met jouw tegoed op de daartoe door de Organisatie kenbaar gemaakte locaties betalen.
- b) Het tegoed is alleen geldig bij de Organisatie waarvoor je het tegoed hebt opgewaardeerd.
- c) Je kan betalen door jouw token op de kaartlezer te (laten) leggen of een ander daartoe kenbaar gemaakt apparaat.
- d) Als de automaat een betaling met jouw token uitvoert, wordt het betaalde bedrag automatisch in mindering gebracht op jouw tegoed bij de Organisatie.
- e) De kosten voor het betalen met het token worden door de Organisatie bepaald.
- f) Na het uitvoeren van de betalingshandelingen kan je een betaling niet meer herroepen.
- g) Wij mogen namens de Organisatie waarvoor je het tegoed hebt opgewaardeerd een opdracht voor een betaling weigeren indien:
  - i) het tegoed op jouw betaalrekening lager is dan het bedrag van de betaling; wettelijke regels dit verbieden;
  - ii) je jouw verplichtingen tegenover ons en/of de Organisatie niet nakomt;
  - iii) je jouw account niet of niet meer alleen mag gebruiken, bijvoorbeeld omdat daarvoor toestemming van een bewindvoerder of curator nodig is;
  - iv) wij weten of vermoeden dat er sprake is van fraude of misbruik; of wij hiervoor een andere gegronde reden hebben.



**13. Wie beheert het online opgeladen tegoed?**

- a) Het online opgeladen tegoed wordt ontvangen door de stichting beheer derdengelden van payment service provider Adyen of Pay.nl.
- b) Het tegoed wordt conform afspraken met de Organisatie uitbetaald aan de Organisatie.
- c) De Organisatie beheert vervolgens het tegoed.

**14. Kan ik na het opladen van mijn betaalrekening het geld weer laten terugstorten (restitutie)?**

- a) Dit is afhankelijk van de Organisatie waar je het tegoed hebt opgewaardeerd.

**15. Wanneer vervallen de saldi op de betaalrekening?**

- a) Dit is afhankelijk van de Organisatie waar je het tegoed hebt opgewaardeerd.

**16. Wat te doen bij verlies of diefstal?**

- a) In het geval van verlies of diefstal van jouw token kan je deze wanneer geregistreerd via het Platform en/of de APP, blokkeren.
- b) Het is van belang dat je dit zo snel mogelijk meldt bij de Organisatie die het token heeft uitgegeven.
- c) Je bent zelf verantwoordelijk voor eventuele aangifte en kosten en je draagt zelf het risico van eventueel verlies van saldo.
- d) Als een token is gestolen, hebben wij het recht om je mede namens de Organisatie te verzoeken de diefstal zo snel als mogelijk te melden bij de politie. Je bevestigt deze aangifte schriftelijk aan ons door een afschrift van de aangifte aan ons te sturen. Als eigenaar van het Platform en de APP hebben ook wij het recht om bij de politie aangifte te doen van diefstal. Wij hoeven van dat recht geen gebruik te maken.

**17. Wat je moet doen met een defecte token?**

- a) Je kan een defect token melden en inleveren bij de Organisatie die het token verstrekt heeft. De Organisatie handelt dit verder met je af.

**18. Wat zijn de gevolgen van fraude met het token, de betaalrekening of de het account?**

- a) Frauduleuze handelingen met het token, de betaalrekening of het account, of een vermoeden daarvan dienen zo snel mogelijk aan ons te worden gemeld via de contactgegevens in artikel 25 . Onder frauduleuze handelingen wordt onder meer verstaan het kopiëren en/of vervalsen van tokens.
- b) Wij kunnen naar aanleiding van jouw melding een onderzoek instellen, maar zijn daartoe niet verplicht. Wij kunnen bij een dergelijk onderzoek derden inschakelen.
- c) Na melding van fraude of een vermoeden daarvan, hebben wij op basis van onze afspraken met Organisaties de bevoegdheid een token op afstand te blokkeren. Wij hebben deze bevoegdheid ook als wij zelf een redelijk vermoeden hebben dat er frauduleuze handelingen worden gepleegd met het token.
- d) Na melding van fraude of een vermoeden daarvan, lever je het token zo snel als mogelijk in bij de Organisatie die het token heeft verstrekt.
- e) Indien wij concluderen dat de fraude aan jou te wijten is, houden wij je aansprakelijk voor alle geleden schade. Twelve is niet aansprakelijk voor enige schade die je lijdt in het geval van fraude tenzij dat te wijten is aan onze schuld of onze grove nalatigheid.



## 19. Wanneer eindigt jouw gebruiksrecht?

- a) Het gebruiksrecht op het Platform en de APP eindigt in de volgende gevallen:
  - i) je levert jouw token in bij ons of de Organisatie via de contactgegevens genoemd in artikel 18;
  - ii) de houder van een account of token overlijdt en wij ontvangen hiervan een melding;
  - iii) wij blokkeren op afstand een account of token na melding van verlies of diefstal;
  - iv) wij blokkeren op afstand een account of token bij fraude;
  - v) wij nemen een defect token in;
  - vi) wij zijn genoodzaakt het account te beëindigen vanwege een richtlijn of aanwijzing van een autoriteit, zoals een toezichthouder of een bankinstelling;
  - vii) je hebt schriftelijk aangegeven dat je niet akkoord gaat met een wijziging van deze Gebruiksvoorwaarden;
  - viii) de geldigheidsduur van het token gekoppeld aan het account (zoals gecommuniceerd door de Organisatie) is verlopen;
  - ix) een zwaarwegend belang rechtvaardigt beëindiging van het gebruiksrecht.
- b) Je mag het Platform en de APP direct na het einde van het gebruiksrecht niet meer gebruiken.

## 20. Hoe is jouw privacy beschermd? Wie is Verantwoordelijke en wie Verwerker t.a.v. de verwerking van jouw persoonsgegevens?

- a) De verwerking van jouw persoonsgegevens via het Platform en de APP gebeurt onder verantwoordelijkheid van de Organisatie die via een token toegang tot het Platform en de APP heeft verleend. De Organisatie bepaalt het doel en de middelen van de verwerking van jouw persoonsgegevens, en handelt als "**Verwerkingsverantwoordelijke**" in de zin van de toepasselijke privacywetgeving (in het bijzonder de Algemene Verordening Gegevensbescherming, "de **AVG**").
- b) Wij verwerken de persoonsgegevens die je deelt bij gebruik van het Platform en/of de APP alleen ten behoeve van de Organisatie, en strikt conform de schriftelijke instructies van deze Organisatie. Wij handelen dan ook als "**Verwerker**" in de zin van de AVG. Dit betekent onder meer dat wij de data nooit voor eigen doeleinden zullen raadplegen of verwerken. Zodra de Organisatie hierom vraagt, zullen wij jouw persoonsgegevens verwijderen uit onze systemen. Deze (en meer) afspraken hebben wij vastgelegd in een verwerkersovereenkomst die wij met de Organisatie sluiten.
- c) Zie <https://www.twelve.eu/privacy-policy/> voor ons privacy beleid, welk beleid ook raadpleegbaar is via het Platform en de APP. Neem voor het privacy beleid van de Organisatie direct contact op met de Organisatie.

## 21. Wat zijn jouw plichten?

- a) Je gaat zorgvuldig met het token, de betaalrekening en het account om en gebruikt deze alleen voor het doel waarvoor hij is bedoeld.
- b) Je bent verantwoordelijk voor het token, de betaalrekening of het account zodra je deze heeft ontvangen of aangemaakt. Vanaf dat moment ligt het risico van verlies, diefstal of beschadiging bij jou.
- c) Je bent als enige gerechtigd het token, de betaalrekening of het account te gebruiken. Je deelt de inloggegevens, de CVC-code of het token-nummer niet met derden.
- d) Het is niet toegestaan het token, de betaalrekening of het account te verkopen, ter verkoop aan te bieden of te verstrekken aan derden. Het is ook niet toegestaan om het token, de betaalrekening of het account ten behoeve van



derden op te (doen) laden. Het is je eveneens niet toegestaan het token, de betaalrekening of het account te verpanden of anderszins te bezwaren.

- e) Het is niet toegestaan het token te beschadigen, te wijzigen of te gebruiken in strijd met deze Gebruiksvoorwaarden of de instructies van de Organisaties. Het is niet toegestaan de beveiligingsmaatregelen op het token, de betaalrekening of het account te vereenvoudigen, openbaar te maken, te wijzigen, te omzeilen of de werking daarvan op een andere manier te hinderen ten behoeve van ongeoorloofd gebruik. Het is ook niet toegestaan om gelegenheid te bieden tot een van de bovenstaande handelingen of deze handelingen door anderen te laten uitvoeren.

## **22. Wanneer zijn wij aansprakelijk?**

- a) Wij zijn tegenover jou niet aansprakelijk voor schade als gevolg van het gebruik van het token, de betaalrekening of het account tenzij dit te wijten is aan onze opzet of grove schuld.
- b) Als wij aansprakelijk zijn voor enige schade hoeven wij je slechts schade te vergoeden als die in voldoende direct verband staat met de gebeurtenis waarvoor wij aansprakelijk zijn en daarvan een gevolg is, en die schade ons mede gezien de aard van de aansprakelijkheid en de aard van de schade kan worden toegerekend. Uit de wet vloeit voort dat je gehouden bent tot het in redelijkheid nemen van maatregelen ter voorkoming of beperking van schade.

## **23. Wat moet je verder nog weten?**

- a) Je ontvangt geen rente over het saldo op jouw betaalrekening.
- b) Wij hebben conform onze afspraken met de Organisatie het recht om bij het beheren van de betaalrekening of het account en de werkzaamheden die daarvoor nodig zijn, gebruik te maken van de diensten van derden.
- c) Hebben wij (al dan niet in naam van de Organisatie) een bedrag van jou te vorderen, zoals een saldotekort of verschuldigde administratiekosten, dan hebben wij het recht om dit bedrag van jou te vorderen namens de Organisatie, dan zullen wij alle middelen rechtens tot onze beschikking kunnen inzetten om dit bedrag te verkrijgen, in welk verband je in ieder geval accepteert de kosten van incasso te dragen. De Organisatie is bevoegd om een incassoprocedure te starten, en kan ons opdragen om namens haar een incassoprocedure tegen jou te starten. De Organisatie draagt de kosten voor een incassoprocedure. Je bent akkoord dat wij enige vorderingen van de Organisatie op jou ook kunnen verrekenen met al dan niet opeisbare vorderingen van jou op de Organisatie.
- d) Bij storingen, onderhoudswerkzaamheden of beveiligingsincidenten kunnen wij het gebruik van het token, de betaalrekening of het account (tijdelijk) stopzetten of beperken.
- e) Wij kunnen het token, de betaalrekening of het account namens de Organisatie blokkeren, indien het saldo gelijk of lager is dan EUR 0 of wij het redelijke vermoeden hebben dat je jouw betalingsverplichtingen aan de Organisatie niet kunt nakomen.
- f) Aan het online getoonde saldo van het token, de betaalrekening of het account kunnen geen rechten worden ontleend.
- g) Indien je een betaling wenst te betwisten, dien je uiterlijk binnen 2 weken na constatering van een betalings- of registratiefout met ons of de Organisatie contact op te nemen. De gegevens in onze administratie gelden in alle gevallen als dwingend bewijs voor het saldo op het token, de betaalrekening of het account.



## **24. Wijzigingen Gebruiksvoorwaarden**

- a) Deze Gebruiksvoorwaarden kunnen eenzijdig door Twelve worden gewijzigd. Wij zullen een duidelijke mededeling plaatsen op het Platform of in de APP om je te informeren over materiële wijzigingen van deze Gebruiksvoorwaarden.
- b) Als je het niet eens bent met een aanvulling, wijziging of vervanging van deze Gebruiksvoorwaarden, kan je binnen een periode van 2 maanden na wijziging jouw gebruiksrecht schriftelijk opzeggen en het token bij ons inleveren. Als je binnen die periode niet schriftelijk reageert, word je geacht de aanvulling, wijziging en/of vervanging te hebben aanvaard.

## **25. Hoe kun je contact met ons opnemen?**

- a) Als je vragen of opmerkingen hebt over deze Gebruiksvoorwaarden kan je contact met ons opnemen via e-mail: [info@twelve.eu](mailto:info@twelve.eu) of via tel: 030 2767770 of via post: Twelve B.V. ter attentie van "Verantwoordelijke Platform en APP", Herculesplein 313, 3584 AA Utrecht.

## **26. Hoe zijn deze Gebruiksvoorwaarden te verkrijgen?**

- a) Deze Gebruiksvoorwaarden worden aan jou verstrekt voordat je toegang krijgt tot het Platform en/of de APP.
- b) Je kan de gebruiksvoorwaarden opvragen via de contactgegevens in artikel 25.
- c) Wij publiceren deze gebruiksvoorwaarden en elke update daarvan op het Platform en in de APP.
- d) Deze Gebruiksvoorwaarden zijn alleen in het Nederlands te verkrijgen. Alle communicatie in verband met deze Gebruiksvoorwaarden zal in het Nederlands worden gevoerd.

## **27. Overdracht**

- a) Wij mogen (onze rechten en verplichtingen uit) deze Gebruiksvoorwaarden aan een derde overdragen. Middels acceptatie van deze Gebruiksvoorwaarden geef je daarvoor bij voorbaat jouw onvoorwaardelijke en onherroepelijke toestemming.

## **28. Toepasselijk recht en forum**

- a) Op deze Gebruiksvoorwaarden en iedere niet-contractuele verplichting die daaruit voortvloeit is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- b) Alle geschillen die mochten ontstaan uit of in verband met deze Gebruiksvoorwaarden of naar aanleiding van overeenkomsten die hiervan het gevolg mochten zijn, zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Utrecht, met de mogelijkheid van beroep en eventueel cassatie.





## **Twelve Group**

Twelve B.V. | Twelve Sports & Hospitality B.V. | Twelve Events B.V. | Twelve Venues B.V.

Herculesplein 313  
3584 AA Utrecht

### KvK-nummers

6239413 | Twelve B.V

54203775 | Twelve Events B.V.

30230556 | Twelve Sports & Hospitality B.V.

63729598 | Twelve Venues B.V.

### Telefoon

030 2767770 | Algemeen

030 2767770 | Sport

030 7601109 | Horeca

085 7606668 | Events

030 2307818 | Stadions

