

# ALGEMENE VOORWAARDEN (B2B)

## Ultimatum App B.V. – Platformovereenkomst

**Versie:** februari 2026

**Vastgesteld op:** 14 februari 2026

**Ingangsdatum:** 16 maart 2026

Deze Algemene Voorwaarden vervangen alle eerdere versies per ingangsdatum.

---

### Artikel 1 – Identiteit

Ultimatum App B.V.  
KvK: 58311998  
Zuidlarenstraat 57 - 2.14  
2545 VP 's-Gravenhage  
Nederland

Hierna: “**Ultimatum**”.

---

### Artikel 2 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

**Merchant:** iedere natuurlijke of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en gebruikmaakt van het Platform.

**Platform:** de door Ultimatum ontwikkelde software, webshopomgeving, dashboard en bijbehorende technische infrastructuur.

**PSP:** externe betaaldienstverlener, waaronder maar niet beperkt tot MultiSafepay, Pay.nl en CCV.

**Settlement:** het door de PSP definitief geboekte en vastgestelde saldo.

**Servicekosten:** door Ultimatum in rekening gebrachte platformvergoedingen.

**Locatie:** iedere vestiging, handelsnaam, account of exploitatie-eenheid van Merchant binnen het Platform.

**Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen Ultimatum en Merchant.

---

## Artikel 3 – Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle huidige en toekomstige Overeenkomsten.
  2. Algemene voorwaarden van Merchant worden uitdrukkelijk uitgesloten.
  3. Afwijkingen zijn uitsluitend geldig indien schriftelijk overeengekomen.
  4. Voortgezet gebruik van het Platform na ingangsdatum geldt als aanvaarding.
- 

## Artikel 4 – Totstandkoming

1. De Overeenkomst komt tot stand door:

- digitale acceptatie;
- ondertekening;
- of feitelijk gebruik van het Platform.

2. Offertes en aanbiedingen van Ultimatum zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is vermeld. Kennelijke vergissingen, typefouten of rekenfouten binden Ultimatum niet.

3. Een samengestelde prijsopgave verplicht Ultimatum niet tot levering van een gedeelte van de prestaties tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

4. Onder “schriftelijk” wordt mede verstaan communicatie per e-mail en/of via het Merchant-dashboard van het Platform.

5. Elektronische communicatie van Ultimatum wordt geacht te zijn ontvangen op de dag van verzending, tenzij Merchant het tegendeel aantoont. Berichten die via het Merchant-dashboard beschikbaar worden gesteld, gelden als ontvangen op het moment van publicatie.

6. Ultimatum behoudt zich het recht voor om zonder opgaaf van redenen een aanvraag, onboarding of uitbreiding van dienstverlening te weigeren of te beëindigen indien dit redelijkerwijs noodzakelijk is in verband met compliance, KYC-verplichtingen, PSP-vereisten, frauderisico of reputatierisico.

7. Ultimatum is niet gebonden aan kennelijke vergissingen, verschrijvingen of evidente fouten in aanbiedingen, bevestigingen of dashboardweergaven.

---

## Artikel 5 – Dienstverlening

1. Ultimatum verleent een niet-exclusieve, niet-overdraagbare licentie.
2. Ultimatum faciliteert technische koppelingen met PSP's.
3. Ultimatum verricht geen betaaldiensten in de zin van PSD2.
4. Ultimatum is geen partij bij overeenkomsten tussen Merchant en consumenten.

5. Ultimatum beheert geen derdengelden.
  6. De dienstverlening van Ultimatum betreft een inspanningsverbintenis. Ultimatum garandeert niet dat het Platform te allen tijde zonder onderbreking, foutloos of volledig beschikbaar zal zijn.
  7. Dienstverlening geldt als aanvaard door Merchant bij (i) ingebruikname van het Platform, (ii) het verwerken van de eerste order, of (iii) het uitblijven van een schriftelijke en gemotiveerde klacht binnen 14 dagen na activering.
  8. Onderhoud, updates of technische aanpassingen kunnen leiden tot tijdelijke onderbrekingen. Ultimatum is daarvoor niet aansprakelijk, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid.
- 

## **Artikel 5A – Termijnen en ingebrekestelling**

1. Opgegeven leverings-, implementatie- of oplevertermijnen zijn indicatief en gelden niet als fatale termijnen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.
  2. Ultimatum raakt eerst in verzuim nadat Merchant Ultimatum schriftelijk in gebreke heeft gesteld en daarbij een redelijke termijn voor nakoming heeft gesteld, en nakoming binnen die termijn uitblijft.
- 

## **Artikel 5B – Acceptatie**

1. Merchant dient geleverde hardware, software, implementaties en configuraties direct na oplevering te controleren.
  2. Indien Merchant niet binnen 14 dagen na oplevering schriftelijk en gemotiveerd bezwaar maakt, wordt de prestatie geacht conform de overeenkomst te zijn aanvaard.
  3. Klachten schorten de betalingsverplichting niet op.
- 

## **Artikel 5C – Onderhoud en beschikbaarheid**

1. Ultimatum is gerechtigd het Platform tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen voor onderhoud, updates, beveiligingsmaatregelen of verbeteringen.
  2. Ultimatum zal gepland onderhoud zoveel mogelijk buiten piekuren uitvoeren, zonder daartoe verplicht te zijn.
  3. Tijdelijke onbeschikbaarheid van het Platform geeft geen recht op schadevergoeding of ontbinding, behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid.
- 

## **Artikel 6 – PSP en geldstromen**

1. De Merchant is merchant-of-record bij de PSP.
2. Betalingen worden juridisch verwerkt tussen PSP en Merchant.
3. Settlement vindt plaats op de bankrekening van Merchant.

4. Ultimatum heeft geen zelfstandige beschikkingsmacht over consumentengelden.
5. Ultimatum kan binnen de PSP-omgeving instructies geven met betrekking tot uitbetalingsmomenten, opschorting of verrekening. Voor zover en binnen de bevoegdheden die de PSP contractueel aan Ultimatum heeft toegekend zonder dat daarmee een zelfstandige betaal- of bewaarfunctie ontstaat.
6. Vanaf 1 januari 2026 worden geen betalingen meer verwerkt via Pay Fast Forward B.V.
7. Eventuele aanspraken uit eerdere periodes dienen uitsluitend bij de betreffende PSP te worden ingediend.
8. Ultimatum kan, indien dit redelijkerwijs noodzakelijk is in verband met (i) operationele verwerking, (ii) kostenbeheersing, (iii) fraudepreventie, (iv) chargeback-/refundrisico of (v) PSP-vereisten, een minimale uitbetalingsdrempel hanteren. Indien een (Settlement-)saldo onder de minimale drempel blijft, kan uitbetaling worden uitgesteld totdat het saldo de drempel bereikt of totdat Ultimatum besluit tot uitbetaling. Ultimatum kan deze drempel per Merchant, per periode of per PSP toepassen en aanpassen, met inachtneming van artikel 7.4 (tariefwijziging) voor zover sprake is van een structurele wijziging. De minimale uitbetalingsdrempel zal steeds redelijk en proportioneel worden vastgesteld en mag niet worden gebruikt om structureel uitbetaling van rechtmatig toekomende gelden te blokkeren.

---

## Artikel 7 – Tarieven, Servicekosten en Facturatie

### 7.1 Tariefstructuur

Ultimatum brengt onder meer in rekening:

- licentiekosten (maandelijks of jaarlijks);
- servicekosten;
- kosten voor zakelijke betalingen;
- payout-vergoedingen;
- refund-vergoedingen;
- administratieve vergoedingen;
- hardware en aanvullende diensten.

Servicekosten kwalificeren als platformvergoedingen en niet als bank- of PSP-kosten.

---

### 7.2 Variabele tariefcategorieën

Tarieven kunnen bestaan uit:

- vaste bedragen;
- variabele percentages;

- minimumvergoedingen;
  - combinaties daarvan;
  - categorie-afhankelijke vergoedingen.
- 

## 7.3 Leidende tariefbron

De actuele tarieven en vergoedingen zijn opgenomen in:

- het Merchant-dashboard;
- een afzonderlijke prijslijst;
- of de Overeenkomst.

Deze documenten maken integraal onderdeel uit van de overeenkomst tussen partijen.

In geval van afwijking prevaleert het in het Merchant-dashboard gepubliceerde tarief.

---

## 7.4 Tariefwijziging

Ultimatum mag tarieven wijzigen met een aankondigingstermijn van 30 dagen. Voortgezet gebruik geldt als acceptatie.

---

## 7.5 Opeisbaarheid

Facturen zijn direct opeisbaar tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Licentieverlengingen mogen per ingangsdatum van de nieuwe periode worden gefactureerd en verrekend.

---

## 7.6 Verrekening

1. Ultimatum is gerechtigd alle verschuldigde bedragen zonder voorafgaande toestemming te verrekenen met het definitief geboekte Settlement-saldo bij de PSP.
2. Merchant verleent hierbij een onherroepelijke volmacht tot verrekening.
3. Verrekening geschiedt naar eigen redelijk oordeel van Ultimatum mits niet in strijd met dwingend recht.
4. Ultimatum bepaalt de volgorde van verrekening.
5. Ultimatum is gerechtigd verschuldigde bedragen per factuurdatum direct te verrekenen met het Settlement-saldo, ongeacht de overeengekomen betalingstermijn. De betalingstermijn laat het recht op verrekening onverlet.
6. Indien het Settlement-saldo bij de PSP onvoldoende is om verschuldigde bedragen volledig te verrekenen, blijft Merchant verplicht het restantbedrag op eerste verzoek

via bankoverschrijving of automatische incasso te voldoen. Ultimatum is gerechtigd redelijke administratie- en incassokosten in rekening te brengen.

---

## **7.6A Verrekening binnen groep / meerdere locaties**

Indien Merchant (i) meerdere Locaties, vestigingen, accounts of merchants beheert binnen het Platform en/of bij een PSP, en/of (ii) meerdere overeenkomsten met Ultimatum heeft, is Ultimatum gerechtigd om alle vorderingen op Merchant (ongeacht uit welke overeenkomst, Locatie of account deze voortvloeien) te verrekenen met enig (Settlement-)saldo of enig bedrag dat aan Merchant toekomt, ongeacht via welke Locatie, vestiging, account of merchant dit saldo of bedrag wordt aangehouden of uitgekeerd, voor zover Ultimatum daartoe binnen de PSP-functionaliteiten bevoegd is of het saldo onder haar verrekeningsmechanisme valt. Indien technische verrekening via de PSP niet mogelijk is, blijft Merchant gehouden de aldus ontstane vordering onmiddellijk te voldoen en is Ultimatum gerechtigd deze vordering civielrechtelijk te innen.

Voor de toepassing van dit artikel wordt onder Merchant mede verstaan gelieerde vennootschappen, holdings en ondernemingen die direct of indirect onder dezelfde uiteindelijk belanghebbende (UBO) vallen.

---

## **7.7 Geen opschorting**

Merchant is niet gerechtigd betaling op te schorten of te verrekenen. Eventuele correcties worden achteraf verwerkt.

---

## **7.8 Vooruitbetaling**

Ultimatum is gerechtigd gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling te verlangen voor hardware, maatwerk, implementatie of andere eenmalige prestaties. Ultimatum is niet gehouden tot levering of uitvoering zolang de vooruitbetaling niet is ontvangen.

---

## **7.9 Klachten over settlement en verrekening**

Klachten met betrekking tot settlementbedragen, verrekeningen, chargebacks, refunds of payout-verwerking dienen uiterlijk binnen 90 dagen na de betreffende settlementdatum schriftelijk en gemotiveerd te worden gemeld. Na verloop van deze termijn vervalt ieder recht op correctie of aanspraak ter zake.

---

## **Artikel 8 – Negatief saldo en chargebacks**

1. Merchant is volledig aansprakelijk voor negatieve saldi bij de PSP.
2. Merchant vrijwaart Ultimatum voor:
  - chargebacks
  - storneringen
  - PSP-boetes
  - terugvorderingen
  - toezichthouderclaims
3. Bij verhoogd risico mag Ultimatum:
  - payouts pauzeren
  - refunds blokkeren
  - aanvullende zekerheid verlangen
  - dienstverlening opschorten
  - account blokkeren
4. Een chargebackratio boven 2% geldt als verhoogd risico.
5. Merchant is verplicht redelijke maatregelen te nemen ter voorkoming van fraude en chargebacks, waaronder (waar passend): (i) correcte orderafhandeling, (ii) beschikbaarheid/voorraadbeheer, (iii) aantoonbaar aflever-/afhaalbewijs, (iv) vastlegging van relevante communicatie met de eindklant, en (v) bij kaart-aanwezig betalingen: verificatie van kaart en/of identiteit conform de instructies van de PSP en toepasselijke scheme-regels. Merchant verstrekt op eerste verzoek alle benodigde bewijsstukken ten behoeve van chargebackverweer. Indien Merchant nalaat redelijke fraudepreventie- of bewijsverplichtingen na te komen, komen daaruit voortvloeiende chargebacks, boetes en kosten volledig voor rekening en risico van Merchant. Ultimatum is gerechtigd aanvullende fraudepreventiemaatregelen of verificatieprocedures verplicht te stellen indien chargebackratio's, PSP-meldingen of transactierisico's daartoe aanleiding geven.

Opschorting of blokkering kan tevens plaatsvinden indien het Settlement-saldo negatief is of dreigt te worden.

---

## **Artikel 9 – Zekerheidstelling**

Indien Ultimatum redelijkerwijs financieel risico voorziet, kan zij:

- borgstelling verlangen;
  - bankgarantie eisen;
  - uitbetalingen tijdelijk opschorten.
- 

## **Artikel 10 – KYC en PSP-verplichtingen**

1. Merchant blijft volledig verantwoordelijk voor naleving van PSP-voorwaarden.
2. Wijzigingen in UBO, bankrekening, activiteiten of rechtsvorm dienen binnen 5 werkdagen te worden gemeld.
3. Niet-naleving kan leiden tot opschorting.

---

## **Artikel 11 – Opschorting en beëindiging**

Ultimatum mag zonder ingebrekestelling opschorten of beëindigen bij:

- fraude
- wettelijke verplichting
- reputatierisico
- financieel risico
- overtreding van deze voorwaarden

Ultimatum is gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen indien een PSP de samenwerking met Ultimatum of Merchant beëindigt of opschort. Opschorting laat het recht van Ultimatum op volledige nakoming en schadevergoeding onverlet.

---

## **Artikel 12 – Intellectueel eigendom**

Alle IE-rechten blijven eigendom van Ultimatum.  
Merchant verkrijgt uitsluitend een gebruiksrecht.

---

## **Artikel 12A – Hardware, eigendom en risico**

1. Alle door Ultimatum geleverde hardware blijft eigendom van Ultimatum totdat Merchant volledig heeft voldaan aan alle huidige en toekomstige vorderingen van Ultimatum uit hoofde van enige overeenkomst tussen partijen. Indien Ultimatum hardware in bruikleen of lease verstrekt, blijft de hardware te allen tijde eigendom van Ultimatum.
2. Merchant draagt het risico van verlies, diefstal, beschadiging of onjuist gebruik vanaf levering.
3. Bij beëindiging van de overeenkomst of bij betalingsverzuim is Ultimatum gerechtigd de hardware (op kosten van Merchant) terug te nemen of teruglevering te eisen binnen 14 dagen.
4. Indien Merchant niet tijdig retourneert, is Merchant een vergoeding verschuldigd ter hoogte van de vervangingswaarde, onverminderd overige rechten van Ultimatum.
5. Merchant is verplicht de onder eigendomsvoorbehoud geleverde hardware als herkenbaar eigendom van Ultimatum te bewaren en mag deze niet vervreemden, verpanden of bezwaren. Merchant verleent Ultimatum toegang tot haar bedrijfsruimte om de hardware te inspecteren of terug te nemen indien zij in verzuim is.

---

## **Artikel 13 – Dataverwerking**

1. Voor zover Ultimatum in het kader van de dienstverlening persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van Merchant, treedt Ultimatum op als verwerker en Merchant als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
  2. Merchant is verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van de verwerking van persoonsgegevens via het platform en vrijwaart Ultimatum voor aanspraken van derden voortvloeiend uit onrechtmatige verwerking die aan Merchant toerekenbaar is.
  3. De Verwerkersovereenkomst (DPA), zoals gepubliceerd door Ultimatum en van toepassing verklaard via deze Algemene Voorwaarden, maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomst tussen partijen.
  4. Door acceptatie van deze Algemene Voorwaarden aanvaardt Merchant tevens de DPA. Een afzonderlijke ondertekening is niet vereist.
  5. In geval van strijdigheid tussen de DPA en deze Algemene Voorwaarden prevaleert de DPA uitsluitend voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft.
  6. De actuele lijst van subverwerkers is beschikbaar via het platform of op verzoek.
- 

## **Artikel 14 – Geheimhouding**

Partijen verplichten zich tot geheimhouding van vertrouwelijke informatie.

---

## **Artikel 15 – Aansprakelijkheid**

1. Ultimatum is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade.
  2. Ultimatum is niet aansprakelijk voor:
    - indirecte schade
    - winstderving
    - omzetverlies
    - goodwillverlies
    - dataverlies
    - PSP-storingen
    - cyberincidenten
    - overmacht
  3. De totale aansprakelijkheid van Ultimatum is beperkt tot het bedrag dat Merchant in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan het schadeveroorzakende incident aan Ultimatum heeft betaald, met een absoluut maximum van € 25.000. Voor de berekening van dit bedrag wordt uitsluitend uitgegaan van daadwerkelijk betaalde bedragen, exclusief PSP-verwerkte gelden, chargebacks en door derden geïnde transactiesommen.
  4. Iedere vordering vervalt indien niet binnen 6 maanden schriftelijk ingesteld.
  5. De in dit artikel opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen gelden niet in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van de zijde van Ultimatum.
- 

## **Artikel 16 – Klachtplicht**

Klachten dienen binnen 30 dagen na ontdekking schriftelijk te worden gemeld.  
Voor klachten met betrekking tot settlement, verrekening en uitbetalingen geldt uitsluitend artikel 7.9.

---

## **Artikel 17 – Overmacht**

Ultimatum is niet aansprakelijk voor tekortkomingen als gevolg van:

- PSP-storingen
  - cyberaanvallen
  - netwerkstoringen
  - overheidsmaatregelen
  - derden buiten haar controle
- 

## **Artikel 18 – Duur en opzegging**

1. Overeenkomst voor onbepaalde tijd.
  2. Opzegtermijn: 1 maand.
  3. Ultimatum mag per direct beëindigen bij ernstig risico of wanbetaling.
  4. Na beëindiging of opzegging geldt een overgangperiode van 30 dagen waarin Merchant, voor zover technisch beschikbaar, zijn eigen ingevoerde gegevens kan exporteren via het Platform of op verzoek kan opvragen tegen het dan geldende uurtarief of een vaste fee volgens de prijslijst.
  5. Onder exporteerbare gegevens vallen uitsluitend: stamgegevens van Merchant, menu-/productdata die Merchant zelf heeft ingevoerd, en order-/transactieoverzichten voor zover Merchant daartoe gerechtigd is. Broncode, templates, systeemconfiguraties, interne logs, beveiligingsinformatie en overige knowhow van Ultimatum vallen hier niet onder.
  6. Na afloop van de overgangperiode kan Ultimatum gegevens verwijderen, tenzij wettelijke bewaarplichten (zoals fiscale bewaarplicht) of gerechtvaardigde belangen (zoals fraudepreventie, bewijs, geschillen) langere bewaring vereisen.
  7. Ultimatum kan export/verwijdering opschorten zolang openstaande bedragen niet zijn voldaan, onverminderd het recht van Merchant op gegevens voor zover dwingend recht dit vereist.
- 

## **Artikel 19 – Wijziging voorwaarden**

Wijzigingen worden 30 dagen vooraf aangekondigd.  
Voortgezet gebruik geldt als aanvaarding.

---

## **Artikel 20 – Deelbaarheid**

Indien een bepaling ongeldig is, blijven overige bepalingen van kracht.

---

## **Artikel 21 – Toepasselijk recht**

Nederlands recht.

Bevoegde rechter: Rechtbank Den Haag.

---

## **Artikel 21A – Overdracht**

Ultimatum is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een groepsmaatschappij, rechtsopvolger of derde in het kader van herstructurering of overdracht van activiteiten. Merchant verleent hiervoor bij voorbaat toestemming.