

# **Servicevertrag über technische Zahlungsabwicklung & Nutzung des Better Payment Gateways**

zwischen

**GMC-I Service GmbH**

Beuthener Straße 41  
D-90471 Nürnberg

– nachfolgend der Kunde oder Auftraggeber genannt –

und

**Better Payment Germany GmbH**

Rosenthaler Straße 34/35  
10178 Berlin  
Deutschland

– nachfolgend der Better Payment oder Auftragnehmer genannt –

## **Präambel**

Better Payment betreibt einen Service zur technischen Abwicklung von Online-Zahlungen. Hierzu setzt Better Payment eine Bezahlplattform bzw. ein Online-Payment-Gateway zur Durchführung und Entgegennahme von Online-Zahlungen ein. Durch das Online-Payment-Gateway wird der Auftraggeber in die Lage versetzt, die in diesem Vertrag vereinbarten Zahlungsmittel zu akzeptieren und alle Arten von damit verbundenen Zahlungssendungen entgegen nehmen zu können. An das Online-Payment-Gateway kann sich einerseits der Auftraggeber anbinden, andererseits sind alle gängigen Zahlungsdienstleister und Acquirer angebunden. Acquirer sind Finanzinstitute, die Zahlungen von Kredit- und Debitkarten verarbeiten. Da Better Payment auf die technische Durchführung spezialisiert ist, werden zur Entgegennahme für ausgewählte Online-Zahlungen noch Akzeptanzverträge mit Zahlungsdienstleistern und Acquirern benötigt. Better Payment stellt hierzu separat die entsprechenden Vertragswerke zur Verfügung, über welche der Auftraggeber Einzelverträge mit allen dort genannten Zahlungsdienstleistern und Acquirern schließt.

Dies vorausgeschickt schließen die Parteien folgenden Vertrag:

## **§ 1 Vertragsbestandteile**

- Anlage 1 – Leistungsbeschreibung
- Anlage 2 – Service-Level-Agreement (SLA)
- Anlage 3 – Preis- und Leistungsverzeichnis
- AV - Vertrag

## § 2 Leistungen der Better Payment

(1) Better Payment betreibt einen Service zur technischen Abwicklung von Online (optional auch Point of Sale - POS- und Terminal-) Zahlungen. Hierzu setzt Better Payment eine eigenentwickelte technische Lösung in Form des Online-Payment-Gateways (nachfolgend nur Payment-Gateway) ein. Das Payment Gateway ist nach höchsten und aktuellen Sicherheitsstandards entwickelt und entspricht den Sicherheitsstandards der Payment Card Industry (zertifiziert nach PCI DSS 3.2).

(2) Better Payment unterstützt zunächst den Auftraggeber bei allen initialen Einrichtungs- und Konfigurationsarbeiten. Anschließend können die vereinbarten Zahlungsvorgänge zwischen dem Auftraggeber und seinen (End-)Kunden über das Payment-Gateway realisiert werden.

(3) Einzelheiten zu den Leistungen und zugesicherten Service Level sind der Anlage 1 – Leistungsbeschreibung und Anlage 2 – Service Level Agreement (SLA) zu entnehmen.

## § 3 Vertragsbeginn / Vertragslaufzeit / Kündigung des Vertrages

(1) Dieser Vertrag wird mit der Unterschrift der Vertragsparteien wirksam.

(2) Dieser Vertrag hat eine Laufzeit von 12 Monaten. Nach Ablauf der vereinbarten Laufzeit verlängert sich diese um jeweils zwölf Monate, wenn nicht mit einer Frist von sechs Monaten zum jeweiligen Laufzeitende die Kündigung erfolgt.

(3) Die Kündigung bedarf der Schriftform.

(4) Die Kündigung aus wichtigem Grund wird durch die vorstehenden Absätze nicht berührt.

## § 4 Service-Desk-Erreichbarkeit / Störungsmeldungen / Hotline

Better Payment unterhält ein Service Desk, welches eine permanente Service-Überwachung durchführt. Sollte der Auftraggeber vor Better Payment Fehlfunktionen oder die Nichterreichbarkeit des Payment Gateways feststellen, so stehen ihm zur Meldung dieser Störungen folgende Kommunikationswege zur Verfügung:

Telefon:	+4930 577 0101-1	Erreichbarkeit Werktags 9-17 Uhr
E-Mail:	<a href="mailto:helpdesk@betterpayment.de">helpdesk@betterpayment.de</a>	Erreichbarkeit 24/7/365
Web-Portal:	<a href="http://www.betterpayment.de">www.betterpayment.de</a>	Erreichbarkeit 24/7/365

## § 5 Ticketsystem

Better Payment unterhält ein Ticketsystem. Jeder gemeldeten Störung wird vom Ticketsystem eine individuelle Nummer zugeordnet. Unter dieser Nummer wird die Störung bearbeitet. Nach erfolgreicher Entstörung wird das Ticket geschlossen. Ticketeröffnung und Mitteilung über die Entstörung sind für die Betrachtung der Störungen und Störungsdauer maßgeblich.

## § 6 Vergütung / Abrechnung

(1) Der Auftraggeber zahlt für die Nutzung der unter diesem Vertrag von Better Payment erbrachten Leistungen, die in Anlage 3 zu diesem Vertrag festgelegten Preise und Vergütungen. Alle in diesem Vertrag und seinen Anlagen angegebenen Preise verstehen sich, wenn nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt wird, zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer.

(2) Eine Vergütung ist ohne Abzug 10 Tage nach Erhalt der Rechnung zur Zahlung fällig.

## § 7 Web-Portal und Reporting

- (1) Dem Auftraggeber steht als zentraler Informationspunkt ein Web-Portal in Form des Better Payment Dashboards zur Verfügung. Hierin können alle Transaktionen aller eingesetzten Zahlungsmethoden in Echtzeit und in übersichtlicher Struktur eingesehen und Aktionen des Transaktionsmanagements gemäß der in Anlage 2 beschriebenen Leistungsbeschreibung durchgeführt werden.
- (2) Über das Better Payment Dashboard kann die Transaktionshistorie beliebiger Zeiträume dargestellt und umfassende Reports erstellt werden, welche wiederum als CSV-Datei exportiert werden können. Näheres siehe Anlage 1 – Leistungsbeschreibung.

## § 8 Haftungsklausel

Die Parteien haften unbeschränkt für vorsätzlich und grob fahrlässig verursachte Schäden, bei allen Personenschäden, im Falle der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz, sowie in Hinblick auf die Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut (Kardinalpflichten). Wobei die nicht grob fahrlässige oder vorsätzliche Verletzung von Kardinalpflichten auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden beschränkt ist. Ansonsten ist die Haftung der Parteien ausgeschlossen.

## § 9 Sonstige Bestimmungen

- (1) Für alle aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag entstehenden Auseinandersetzungen vereinbaren die Parteien die ausschließliche Zuständigkeit des Amtsgerichts/Landgerichts Berlin.
- (2) Better Payment behält sich das Recht vor, Dritte zur Erfüllung der sich aus diesem Vertrag ergebenden Aufgaben zu beauftragen.
- (3) Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Geltung des UN-Kaufrechts ist ausgeschlossen.
- (4) Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Textform.
- (5) Falls eine Bestimmung dieses Vertrages oder der Anlagen zu diesem Vertrag ganz oder teilweise unwirksam ist oder wird oder im Falle einer Lücke dieses Vertrages bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dieses Vertrages hiervon unberührt.

## Unterschriften

.....  
Ort / Datum

.....  
Auftraggeber / Stempel

**Berlin, 14.12.2023**

.....  
Ort / Datum

 **better**  
payment  
Better Payment Germany GmbH  
Rosenthaler Straße 34/35  
10178 Berlin

## Anlage 1: Leistungsbeschreibung

### 1. Allgemeine Leistungen

Better Payment betreibt einen Service zur technischen Abwicklung von Online-Zahlungen. Hierzu setzt Better Payment ein eigenentwickeltes Payment Gateway ein. Dem Auftraggeber wird im Rahmen der Nutzung des Payment Gateways ermöglicht Zahlungen mit den vertraglich vereinbarten Zahlungsmethoden anzunehmen.

### 2. Better Payment Gateway Technologie

Das Payment Gateway fungiert als zentrale technische Schnittstelle zwischen den Systemen des Auftraggebers und angebundenen Zahlungs- und Service-Dienstleistern der Better Payment.

Der Auftraggeber erhält einen Payment Gateway Account, die zur Zahlungsabwicklung benötigten Authentifikationsschlüssel und Nutzer-Accounts mit Zugang zum Better Payment Dashboard zur Verwaltung des Accounts und der darin abgewickelten Zahlungen.

### 3. Better Payment Übersicht und Module

Das Better Payment Gateway stellt den Kern der Bezahlösungen von Better Payment dar. Daneben stellt Better Payment verschiedene modulare Lösungen zur Verfügung, welche in folgender Abbildung dargestellt werden.



#### 4. Payment - Zahlungsmethoden und Module

Better Payment unterstützt die Zahlungsabwicklung über eine Vielzahl von Zahlungsmethoden über das Payment Gateway. Die Verfügbarkeit der Zahlungsmethode für verschiedene Formen der Integration/Anbindung an das Payment Gateway können folgender Tabelle entnommen werden.

	Public API	Shop Plugins	JetztZahlen
Rechnung	✓	✓	✓
Lastschrift	✓	✓	✓
Kreditkarte	✓	✓	✓
SOFORT	✓	✓	✓
giropay	✓	✓	✓
PayPal	✓	✓	✓

#### 5. Risikoprüfung

Better Payment ermöglicht die Durchführung von Risikoprüfungen. Führende Services bekannter Auskunftsteien sind an das Better Payment Gateway angeschlossen und können für den Auftraggeber aktiviert werden. In Abhängigkeit des Transaktionsbetrags und des Resultats der Prüfung können Zahlungen zugelassen oder verhindert werden.

##### 5.1. Risiko-Checks

Einzelne Risiko-Checks, wie die Adressvalidierung, Identifizierung oder Bonitätsprüfung stehen für die Zahlungsmethoden SEPA Lastschrift und Rechnungsbkauf zur Verfügung.

##### 5.2. Pre-Checks

Es ist möglich einen Pre-Check durchzuführen, woraufhin das Payment Gateway eine Liste der für die geprüften Daten zugelassenen Zahlungsmethoden zurückliefert.

#### 6. Integration

Better Payment bietet zwei Wege der Integration: Public API für die Integration per Eigenentwicklung oder die Anbindung via Shop Plugin. Better Payment stellt neben dem LIVE-System zur Zahlungsabwicklung ein Testsystem für die Integration zur Verfügung.

##### 6.1. Public API

Better Payment stellt eine API-Dokumentation für die Anbindung bereit. Der Auftraggeber führt die Integration durch und stellt sicher, dass Daten entsprechend der API-Dokumentation an die Public API übergeben werden.

Durch eine direkte API-Anbindung kann das Gateway maximal flexibel genutzt werden.

##### 6.2. Shop Plugins

Better Payment stellt in Zusammenarbeit mit Partnern Plugins für die Integration des Payment Gateways und gängiger Shop-Software zur Verfügung. Eine Listung verfügbarer Plugins ist zu finden unter: <https://www.betterpayment.de/integration/>

## **7. JetztZahlen**

Better Payment ermöglicht mit dem Produkt JetztZahlen die Erstellung individueller, durch Better Payment im Hosting betreuter Zahlungsseiten. Mit JetztZahlen.de hat Better Payment eine Lösung für schnelleres und komfortableres Bezahlen im Internet mit einer Vielzahl von Anwendungen geschaffen. Auf der eigens durch den Auftraggeber gestaltbaren Bezahlseite können Kunden ausstehende Beträge einfach und schnell begleichen. So können zum Beispiel offene Rechnungen und Forderungen Online bezahlt werden. Auch digitale Inhalte und Warenkörbe individueller Shops sowie Spenden können mit nur wenigen Klicks durch den Endnutzer auf JetztZahlen.de bezahlt werden.

Weitere Informationen unter: <https://www.jetztzahlen.de/>

### **7.1. Bezahlvorgang**

Der Nutzer wird auf die Bezahlseite geleitet oder besucht diese direkt und begleicht dort den ausstehenden Betrag mit der gewünschten Bezahlmethode. So einfach und schnell wie beim Online-Shopping.

### **7.2. Corporate Identity**

Die Bezahlseite auf JetztZahlen.de kann dem Corporate Design des jeweiligen Unternehmens angepasst werden und ist unter einer von Better Payment bereitgestellten Domain erreichbar. Der Nutzer kann während des gesamten Bezahlvorganges erkennen, an wen die zu begleichenden Beträge transferiert werden.

## **8. Dashboard**

Das Better Payment Dashboard ist der zentrale Informationspunkt für den Auftraggeber. Hier werden alle Transaktionen aller eingesetzten Zahlungsmethoden in Echtzeit aggregiert und in übersichtlicher Struktur dargestellt. Mit einem Login ist der Zugriff auf die Transaktionshistorie und Transaktionsdetails schnell und unkompliziert möglich.

### **8.1. Dashboard Aktionen**

Im Dashboard können verschiedene Aktionen für eine Transaktion durchgeführt werden. Welche Aktionen für eine Transaktion verfügbar sind, hängt von der jeweiligen Zahlungsmethode ab. Zum Beispiel ist es für Kreditkartentransaktionen möglich Refunds (Rückzahlungen eines Teilbetrages oder des Gesamtbetrages) direkt im Dashboard zu initiieren.

### **8.2. Datenexport**

Better Payment stellt eine Exportfunktion für Transaktionsdaten bereit, mit welcher zuvor nach Typ, Status, Zeitraum gefilterte Transaktionsdaten im CSV-Format heruntergeladen werden können.

### **8.3. Virtuelles Terminal**

Mit dem Virtuellen Terminal bietet Better Payment die Möglichkeit Kreditkarten- und SEPA-Lastschrift-Transaktionen manuell im Dashboard zu erstellen. So können unter anderem Bestellungen per Telefon, welche via Kreditkarte/Lastschrift bezahlt werden sollen, bearbeitet werden. Der Endkunde gibt die Zahlungsdaten per Telefon an den Auftraggeber durch, welcher diese manuell im Dashboard eingibt, und eine Transaktion anstößt.

### **8.4. SEPA CSV Import**

Better Payment ermöglicht die Abwicklung von SEPA-Lastschrift-Zahlungen via CSV-Import. Bei Nutzung dieses Services wird es dem Auftraggeber ermöglicht, Listen mit Zahlungsdaten via CSV-Import in das Payment System für die Zahlungsabwicklung einzuspielen.

## **9. Inkasso und Factoring Dienstleistungen**

Better Payment bietet in Zusammenarbeit mit Partnern Leistungen im Bereich Inkasso und Forderungskauf an. Better Payment stellt mit dem Payment Gateway die technische Plattform in Form der Zahlungsaufnahme und -verarbeitung zur Verfügung. Mit ausgewählten Partnern ist es möglich weiterführende Aktionen wie die Einreichung von Inkasso- und Factoring-Fällen direkt über die integrierte Schnittstelle oder aus dem Dashboard heraus anzustoßen. Um Inkasso und Factoring Services in Anspruch nehmen zu können ist ein separater Servicevertrag mit den Partnern der Better Payment notwendig. Für die Leistungserbringung sind die angeschlossenen Partner verantwortlich.

## **10. Checkout Monetarisierung**

Better Payment ermöglicht dem Auftraggeber mit der Nutzung der Checkout-Monetarisierung zusätzliche Einnahmen zu generieren. Dies ist möglich durch die gezielte Darbietung von Aktionsangeboten an und die Inanspruchnahme dieser durch den Endkunden im Checkout. Für die dargebotenen Aktionsangebote sind die Partner der Better Payment verantwortlich.

## **11. Private API**

Daten zwischen verschiedenen Systemen abzugleichen und diese schnell in weitere Systeme zu übertragen ist essenzieller Bestandteil zeitgemäßer Informationstechnik. Dafür bietet Better Payment die Private API. Transaktionsdaten können über diese Schnittstelle automatisiert abgerufen werden. So ermöglicht Better Payment dem Auftraggeber ERP, Warenwirtschafts- und Buchhaltungssystemen mit dem Payment Gateway zu integrieren.

## **12. Kooperation mit Partnern**

Better Payment bietet über das Payment Gateway die Zahlungsabwicklung verschiedener Zahlungsmethoden und weitere Services an. Better Payment stellt die Infrastruktur zur technischen Abwicklung im Zusammenhang mit den entsprechenden Leistungen über das Payment Gateway bereit. Für bestimmte Leistungen ist der Vertragsschluss mit Partnern der Better Payment notwendig. Better Payment agiert in solchen Fällen als Vermittler zwischen den Parteien.

## **13. Datenschutz und Datensicherheit**

Die dem Payment Gateway und Payment Service zugrundeliegende Technik wurde komplett in Deutschland entwickelt und speichert Daten nur in der EU. Somit unterliegen alle Daten der strengen europäischen Datenschutz Grundverordnung.

Better Payment verarbeitet Kundendaten des Auftraggebers unter Einhaltung der getroffenen Zusagen in der *Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung personenbezogener Daten (AV-Vertrag)*.

## **14. Hochleistungsrechenzentrum**

Der Better Payment Service wird in einem Hochleistungsrechenzentrum betrieben, welches folgende Merkmale aufweist:

- Lokalisierung in Europa
- Zertifizierung nach PCI DSS
- Zertifizierung nach SSAE16 Type II
- Vollredundante Internetanbindung
- Interne Netzwerk Latenz von weniger als 25 Millisekunden (25 ms)
- Durchschnittlich weniger als 1% packet-loss
- Physikalische Absicherung des Rechenzentrums durch Zugangskontrollen mit zwei Faktor Authentifizierung und biometrischen Erkennungsmerkmalen; 24/7/365 Videoüberwachung des vollständigen Rechenzentrums

## **15. PCI DSS Zertifizierung**

Der Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) ist der maßgeblich von VISA und MasterCard definierte und bindende Sicherheitsstandard für sämtliche Einrichtungen, welche Kreditkartendaten verarbeiten. Ziel ist das Schließen von Sicherheitslücken und der Schutz von Kreditkartendaten vor betrügerische Attacken, Kartenmissbrauch und Diebstahl.

Better Payment ist PCI DSS zertifiziert und übernimmt in der Rolle des Payment Service Providers die Hauptlast der Zertifizierungsarbeit für die Kreditkartenverarbeitung. Darunter fallen sicherheitskonforme Applikationsentwicklung, sicherheitskonforme System- und Serverstrukturen mit Zugriffsbeschränkungen (physisch wie digital), regelmäßige Sicherheits-Scans und zyklische Auditierungen durch einen zertifizierten QSA (Qualified Security Assessor).

Der Auftraggeber muss mit Better Payment nur den kleinstmöglichen Zertifizierungsgrad für die eigene PCI DSS Zertifizierung erreichen. Mit Nutzung des Better Payment Gateways werden keine Kreditkartendaten mit dem Auftraggeber geteilt. Kreditkartendaten werden direkt vom Endkunden an Better Payment übermittelt. Dadurch fallen alle Systeme des Auftraggebers im Sinne der PCI DSS out-of-scope.

Better Payment ist mit der aktuellen Version des Sicherheitsstandard PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) zertifiziert und sichert die Datenhaltung nach diesem Standard zu.



## **Anlage 2: Service-Level-Agreement (SLA)**

### **1. Verfügbarkeit des Payment Services**

Die eigenentwickelte Anwendung/Software wird in einem hochleistungsfähigen und hochverfügbaren Rechenzentrum betrieben. Der Service weist eine Verfügbarkeit von 99,95 % \*24\*7\*365 (abzüglich planbarer Wartungsfenster) auf.

### **2. Planbare Wartungsarbeiten, Updates und durch Dritte verursachte Störungen des Payment Services**

#### **2.1. Planbare Wartungsarbeiten**

Die vorgenannte Verfügbarkeitszusage gilt unter Ausschluss planbarer Wartungsarbeiten.

Im Rahmen der planbaren Wartungsarbeiten wird Better Payment die dem Kunden zur Verfügung gestellten technischen Schnittstellen (z. B. APIs oder Plug-Ins für Shopsysteme) zu Wartungszwecken modifizieren und hierzu ggf. abschalten. Better Payment wird die Wartungsfenster nach Möglichkeit in umsatzschwache Tageszeiten durchführen und so kurz wie möglich zu halten.

Better Payment wird diese vorgenannten Schnittstellen kontinuierlich weiterentwickeln, um u. a. neue Funktionen hinzuzufügen oder Fehler zu bereinigen. Es obliegt Better Payment zu entscheiden, welche Änderungen zu welchem Zeitpunkt zur Verfügung gestellt werden.

Better Payment wird den Kunden über Änderungen an den Schnittstellen vorab mit einer Frist von mindestens vier Wochen per E-Mail informieren. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, auf eigene Kosten die technischen, organisatorischen und sonstigen Voraussetzungen an seinen Systemen zu schaffen, die erforderlich sind, um die geänderten Schnittstellen zu unterstützen.

In dringenden Fällen ist Better Payment berechtigt, Änderungen an dem Payment Gateway mit einem Vorlauf von 48 h durchzuführen. Dies schließt auch eine zeitweise Deaktivierung des Payment Gateways ein.

#### **2.2. Einspielen von Updates**

Zu den planbaren Wartungsarbeiten gehört auch das Einspielen von Updates. In der Regel bleibt der Service auch während des Einspielens von Updates verfügbar.

Bei systemrelevanten- oder sicherheitskritischen Updates kann es zu einer Nichtverfügbarkeit des Services von unter 20 Min. kommen. Diese werden – sofern möglich – während umsatzschwacher Tageszeiten durchgeführt.

#### **2.3. Durch Dritte verursachte Störungen**

Eine Unterschreitung der 48 h Vorankündigungsfrist bei Wartungsarbeiten durch Better Payment ist dann zulässig, wenn durch Dritte ausgelöste Störfälle festgestellt werden, deren Bearbeitung / Beseitigung nicht aufgeschoben werden kann.

## Anlage 3: Preis- und Leistungsverzeichnis

### Payment Gateway

Service	Beschreibung	Preiskategorie	Berechnung	Preis pro Posten (EUR)
Payment Gateway	Service-Gebühr	Laufende Kosten	Pro Monat	25,00
	Gateway Fee	Laufende Kosten	Pro Transaktion	0,15

### Bezahlseite

Service	Beschreibung	Preiskategorie	Berechnung	Preis pro Posten (EUR)
JetztZahlen	BNPL-Integration	Einmalig	Pro Zahlart	5.000,00
	Implementierungs-Entgelt	Einmalig	Pro Zahlart	1.000,00
	Service-Gebühr	Laufende Kosten	Pro Monat	0,00

## GLOSSAR

<https://www.betterpayment.de/glossar/>