

# Terms of Service

## Algemene Voorwaarden

**IPAY Global Holdings B.V.**

De Kule 50, 1779 EE Den Oever, Netherlands

Effective date / Inwerkingtreding: **1 juni 2026**

Version: 1.0

## Terms of Service / Algemene Voorwaarden

### — IPAY

**Last updated / Laatst bijgewerkt:** 1 juni 2026 **Effective date / Inwerkingtreding:** 1 juni 2026

**Website:** [www.ipay.global](http://www.ipay.global) **Company / Bedrijf:** IPAY Global Holdings B.V. **Address / Adres:** De Kule 50, 1779 EE Den Oever, Netherlands **Contact:** [support@ipay.global](mailto:support@ipay.global) · [legal@ipay.global](mailto:legal@ipay.global)

## 1. About these Terms

---

These Terms of Service ("Terms") govern your use of the IPAY platform, including the IPAY website, mobile application, merchant portal, carrier portal, partner portal, and all related services (together, the "Services") provided by IPAY Global Holdings B.V. ("IPAY", "we", "us", "our").

By creating an account, installing the app, or using any IPAY Service, you agree to these Terms. If you do not agree, do not use the Services.

## 2. Who can use IPAY

---

You may use the Services if you are: - at least 18 years old (or the age of majority in your country), AND - legally able to enter into a contract, AND - not prohibited from using the Services under any applicable law.

Business users (merchants, carriers, partners) must additionally be authorised to bind the legal entity they represent.

## 3. What IPAY does

---

IPAY provides last-mile payment and release infrastructure:

- **Pay-on-Arrival:** payment is collected at the moment of parcel delivery
- **Pay-on-Pickup:** payment is collected at pickup points or lockers
- **Locker release:** parcel release codes after confirmed payment
- **Customs/duties payment:** collection of import duties at delivery
- **Smart Returns:** return flow coordination with merchant alternatives
- **Wallet & points:** in-app balance, loyalty and transfer functionality
- **Reporting & dashboards:** real-time visibility for merchants, carriers, partners

IPAY does NOT: - act as a bank, payment institution or licensed financial institution - hold consumer funds as a deposit - process card payments directly (this is done by licensed payment partners) - offer credit, loans or financing - provide investment advice

## 4. Accounts

---

You must create an account to use most IPAY features. You are responsible for: - keeping your login credentials secure - all activity that happens under your account - notifying us immediately at [security@ipay.global](mailto:security@ipay.global) if you suspect unauthorised access

We may suspend or terminate accounts that: - violate these Terms - engage in fraudulent activity - pose a security risk - remain inactive for an extended period

## **5. Payments**

---

### **5.1 How payments work**

Payments are processed by licensed payment service providers (PSPs), including but not limited to Stripe, Mollie, PayPal, Adyen and regional payment partners. IPAY coordinates payment status and release authorisation but does not process card or bank transactions directly.

### **5.2 IPAY fees**

IPAY may charge a fee per successful transaction. Specific pricing is agreed in writing with each merchant, carrier or partner. Consumers do not pay IPAY directly unless explicitly disclosed at the time of payment (e.g. customs/duties handling fee).

### **5.3 Refunds**

Refund eligibility is determined by the merchant according to their own return policy. IPAY may facilitate refunds in-app, but the underlying refund decision rests with the merchant. Refunds may take 5-14 business days to appear on your original payment method.

### **5.4 Disputes**

For payment disputes, contact the merchant first. If unresolved, contact [support@ipay.global](mailto:support@ipay.global). We will assist with mediation but final dispute resolution follows the payment provider's chargeback or refund rules.

## **6. Wallet & transfers**

---

### **6.1 IPAY wallet**

The IPAY wallet is an in-app balance feature, not a bank account. Funds in your wallet are held by our payment partners on your behalf. The wallet is not insured under any deposit guarantee scheme.

### **6.2 Transfer limits**

Money transfers between IPAY users are subject to: - a maximum of €500 per transfer (or local equivalent) - daily, weekly and monthly limits depending on country and verification status - KYC/AML verification requirements above certain thresholds

### **6.3 Wallet inactivity**

Wallets with no activity for 12 months may be subject to inactivity review. We will notify you 30 days in advance if any action is required.

## **7. User obligations**

---

You agree to: - provide accurate registration information - use the Services only for lawful purposes - not use IPAY to facilitate any illegal transaction, money laundering, terrorism financing, or violation of sanctions - not reverse-engineer, decompile, or attempt to extract source code - not interfere with the security or operation of the Services - not use bots, scrapers, or automated tools without written permission - respect the intellectual property rights of IPAY and third parties

## **8. Merchant obligations**

---

If you use IPAY as a merchant: - you remain responsible for product accuracy, delivery, and customer service - you must comply with consumer protection laws in the markets where you sell - you must provide accurate return policies - you grant IPAY permission to process orders, payment status and delivery data - you accept the merchant fee schedule agreed in your contract

## **9. Carrier obligations**

---

If you use IPAY as a carrier: - you remain responsible for actual parcel delivery and handling - you must follow the IPAY release flow (do not release without confirmed OTP) - you must report delivery exceptions promptly - you grant IPAY permission to process delivery tracking and release-status data

## **10. Service availability**

---

We aim to keep the Services available 24/7 but do not guarantee uninterrupted access. Scheduled maintenance, third-party outages (PSPs, carriers, hosting), force majeure or security incidents may cause temporary unavailability.

For status updates: <https://portal.ipay.global/api/health>

## **11. Intellectual property**

---

All IPAY trademarks, logos, software, designs, content and documentation are owned by IPAY Global Holdings B.V. or licensed to us. You receive a limited, non-exclusive, non-transferable right to use the Services in accordance with these Terms — no other rights are granted.

## 12. Privacy & data

---

Your privacy is governed by our Privacy Policy, available at <https://portal.ipay.global/legal/privacy-policy.pdf>. By using IPAY, you consent to the processing of personal data as described therein.

## 13. Liability

---

To the maximum extent permitted by law:

- IPAY is not liable for indirect, consequential, special or punitive damages
- IPAY's total liability is capped at the amount you paid IPAY in the 12 months preceding the event giving rise to the claim, or €100, whichever is higher
- IPAY is not liable for:
  - failures of payment partners, carriers, or third-party providers
  - merchant non-performance (failure to deliver, defective products, returns)
  - force majeure events
  - losses caused by you sharing your login credentials

Nothing in these Terms limits liability that cannot be limited under Dutch law (e.g. for gross negligence or wilful misconduct).

## 14. Indemnification

---

You will indemnify and hold harmless IPAY against any third-party claims, damages, or costs arising from: - your breach of these Terms - your violation of applicable law - your infringement of third-party rights

## 15. Termination

---

You may stop using IPAY at any time by deleting your account through the app settings or by contacting [support@ipay.global](mailto:support@ipay.global).

We may suspend or terminate your account immediately for material breach, fraud, security concerns, or legal/regulatory requirements. Termination does not affect rights and obligations that survive by nature (payment of fees, intellectual property, liability limitations, dispute resolution).

## 16. Changes to these Terms

---

We may update these Terms from time to time. Material changes will be notified via email and/or in-app message at least 30 days before they take effect. Continued use of the Services after the effective date constitutes acceptance.

## 17. Governing law & jurisdiction

---

These Terms are governed by **the laws of the Netherlands**, excluding its conflict-of-laws rules.

Any dispute arising out of or in connection with these Terms shall be submitted to the exclusive jurisdiction of the **competent court in Amsterdam, Netherlands**, without prejudice to mandatory consumer-protection rights to bring proceedings in your country of residence.

## 18. Contact

---

For questions about these Terms:

**IPAY Global Holdings B.V.** De Kule 50, 1779 EE Den Oever, Netherlands Email:

legal@ipay.global · support@ipay.global

---

## 1. Over deze Algemene Voorwaarden

---

Deze Algemene Voorwaarden ("Voorwaarden") zijn van toepassing op je gebruik van het IPAY-platform, inclusief de IPAY-website, mobiele applicatie, merchant-portaal, carrier-portaal, partner-portaal en alle gerelateerde diensten (samen, de "Diensten") aangeboden door IPAY Global Holdings B.V. ("IPAY", "wij", "ons", "onze").

Door een account aan te maken, de app te installeren of een IPAY-Dienst te gebruiken, ga je akkoord met deze Voorwaarden. Ga je niet akkoord, gebruik dan de Diensten niet.

## 2. Wie kan IPAY gebruiken

---

Je mag de Diensten gebruiken als je: - minstens 18 jaar oud bent (of de meerderjarigheidsleeftijd in jouw land), EN - juridisch in staat bent een overeenkomst aan te gaan, EN - niet bent uitgesloten van gebruik van de Diensten onder toepasselijk recht.

Zakelijke gebruikers (merchants, carriers, partners) moeten daarnaast bevoegd zijn om de rechtspersoon die zij vertegenwoordigen te binden.

## 3. Wat IPAY doet

---

IPAY biedt last-mile betaal- en vrijgave-infrastructuur:

- **Pay-on-Arrival:** betaling wordt geïnd op het moment van bezorging
- **Pay-on-Pickup:** betaling bij ophaalpunten of lockers
- **Locker release:** pakket-vrijgave-codes na bevestigde betaling
- **Douane/btw-betaling:** incasso van invoerrechten bij aflevering
- **Smart Returns:** retour-flow coördinatie met merchant-alternatieven
- **Wallet & punten:** in-app saldo, loyalty- en overboekingsfunctionaliteit
- **Reporting & dashboards:** real-time inzicht voor merchants, carriers, partners

IPAY is NIET: - een bank, betaalinstelling of vergunninghoudende financiële instelling - houder van consumentengelden als deposito - directe verwerker van kaartbetalingen (dit doen vergunninghoudende betaalpartners) - aanbieder van krediet, leningen of financiering - aanbieder van beleggingsadvies

## 4. Accounts

---

Je moet een account aanmaken om de meeste IPAY-functies te gebruiken. Je bent verantwoordelijk voor: - het veilig bewaren van je inloggegevens - alle activiteit die onder jouw account plaatsvindt - ons direct informeren via [security@ipay.global](mailto:security@ipay.global) als je ongevoegde toegang vermoedt

Wij kunnen accounts opschorten of beëindigen die: - deze Voorwaarden schenden - frauduleus handelen - een beveiligingsrisico vormen - gedurende langere tijd inactief zijn

## 5. Betalingen

---

### 5.1 Hoe betalingen werken

Betalingen worden verwerkt door vergunninghoudende payment service providers (PSP's), inclusief maar niet beperkt tot Stripe, Mollie, PayPal, Adyen en regionale betaalpartners. IPAY coördineert de betaalstatus en vrijgave- autorisatie, maar verwerkt geen kaart- of banktransacties direct.

### 5.2 IPAY-tarieven

IPAY kan een vergoeding rekenen per geslaagde transactie. Specifieke tarieven worden schriftelijk overeengekomen met elke merchant, carrier of partner. Consumenten betalen IPAY niet direct, tenzij dit expliciet wordt vermeld op het moment van betaling (bv. douane/btw verwerkingskosten).

### 5.3 Terugbetalingen

Terugbetalingen worden bepaald door de merchant volgens zijn eigen retourbeleid. IPAY kan terugbetalingen in-app faciliteren, maar de onderliggende beslissing ligt bij de merchant. Terugbetalingen kunnen 5-14 werkdagen duren voor ze op je oorspronkelijke betaalmethode verschijnen.

### 5.4 Geschillen

Voor betalingsgeschillen, neem eerst contact op met de merchant. Bij geen oplossing, contacteer [support@ipay.global](mailto:support@ipay.global). Wij helpen met bemiddeling, maar de uiteindelijke geschillenbeslechting volgt de chargeback- of refund-regels van de betaalprovider.

## 6. Wallet & overboeking

---

### 6.1 IPAY-wallet

De IPAY-wallet is een in-app saldofunctie, geen bankrekening. Saldi in je wallet worden door onze betaalpartners namens jou gehouden. De wallet valt NIET onder enige depositogarantieregeling.

## 6.2 Overboeking-limieten

Geldoverboeken tussen IPAY-gebruikers zijn onderworpen aan: - maximaal €500 per overboeking (of lokaal equivalent) - dagelijkse, wekelijkse en maandelijkse limieten afhankelijk van land en verificatiestatus - KYC/AML-verificatievereisten boven bepaalde drempels

## 6.3 Wallet-inactiviteit

Wallets zonder activiteit gedurende 12 maanden kunnen worden onderworpen aan inactiviteitsbeoordeling. Wij informeren je 30 dagen vooraf als actie vereist is.

## 7. Verplichtingen van de gebruiker

---

Je gaat ermee akkoord: - om accurate registratie-informatie te verstrekken - de Diensten alleen voor wettige doeleinden te gebruiken - IPAY niet te gebruiken voor het faciliteren van illegale transacties, witwassen, terrorismefinanciering of overtreding van sancties - de Diensten niet reverse-engineeren, decompileren of broncode proberen te extraheren - de beveiliging of werking van de Diensten niet te verstoren - geen bots, scrapers of geautomatiseerde tools te gebruiken zonder schriftelijke toestemming - intellectuele-eigendomsrechten van IPAY en derden te respecteren

## 8. Verplichtingen van de merchant

---

Als je IPAY als merchant gebruikt: - blijf je verantwoordelijk voor productinformatie, levering en klantenservice - moet je voldoen aan consumentenbeschermingswetgeving in de markten waar je verkoopt - moet je accuraat retourbeleid bieden - geef je IPAY toestemming om orders, betaalstatus en bezorggegevens te verwerken - accepteer je het merchant-tariefoverzicht dat in je contract is overeengekomen

## 9. Verplichtingen van de carrier

---

Als je IPAY als carrier gebruikt: - blijf je verantwoordelijk voor de daadwerkelijke pakketbezorging - moet je de IPAY release-flow volgen (geen vrijgave zonder bevestigde OTP) - moet je leveringsuitzonderingen tijdig melden - geef je IPAY toestemming om tracking- en vrijgave-data te verwerken

## 10. Beschikbaarheid van de Diensten

---

Wij streven ernaar de Diensten 24/7 beschikbaar te houden, maar garanderen geen ononderbroken toegang. Geplande onderhoudswerkzaamheden, storingen bij derden (PSP's, carriers, hosting), overmacht of beveiligingsincidenten kunnen tijdelijke onbeschikbaarheid veroorzaken.

Voor status-updates: <https://portal.ipay.global/api/health>

## 11. Intellectueel eigendom

---

Alle IPAY-handelsmerken, logo's, software, designs, content en documentatie zijn eigendom van IPAY Global Holdings B.V. of aan ons gelicenseerd. Je ontvangt een beperkt, niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht om de Diensten te gebruiken in overeenstemming met deze Voorwaarden — geen andere rechten worden verleend.

## 12. Privacy & data

---

Jouw privacy wordt beheerst door onze Privacy Policy, beschikbaar op <https://portal.ipay.global/legal/privacy-policy.pdf>. Door IPAY te gebruiken, stem je in met de verwerking van persoonsgegevens zoals daar beschreven.

## 13. Aansprakelijkheid

---

Voor zover wettelijk toegestaan:

- IPAY is niet aansprakelijk voor indirecte, gevolg-, bijzondere of bestraffende schade
- de totale aansprakelijkheid van IPAY is gelimiteerd tot het bedrag dat je IPAY hebt betaald in de 12 maanden voorafgaand aan het schadeveroorzakende feit, of €100, afhankelijk welk bedrag hoger is
- IPAY is niet aansprakelijk voor:
  - storingen bij betaalpartners, carriers of derde-providers
  - niet-nakoming door merchants (niet-levering, defecte producten, retouren)
  - overmachtssituaties
  - schade veroorzaakt door het delen van jouw inloggegevens

Niets in deze Voorwaarden beperkt aansprakelijkheid die niet kan worden beperkt onder Nederlands recht (bv. voor grove nalatigheid of opzet).

## 14. Vrijwaring

---

Je vrijwaart IPAY tegen alle aanspraken, schade of kosten van derden die voortvloeien uit: - jouw schending van deze Voorwaarden - jouw overtreding van toepasselijk recht - jouw inbreuk op rechten van derden

## 15. Beëindiging

---

Je kunt op elk moment stoppen met IPAY door je account te verwijderen via de app-instellingen of door contact op te nemen met [support@ipay.global](mailto:support@ipay.global).

Wij kunnen je account direct opschorten of beëindigen bij materiële schending, fraude, beveiligingsrisico's of juridische/regelgevende vereisten. Beëindiging laat rechten en verplichtingen

onverlet die van nature voortbestaan (betaling van vergoedingen, intellectueel eigendom, aansprakelijkheidsbeperkingen, geschillenbeslechting).

## 16. Wijzigingen in deze Voorwaarden

---

Wij kunnen deze Voorwaarden van tijd tot tijd bijwerken. Materiële wijzigingen worden minstens 30 dagen vóór inwerkingtreding via e-mail en/of in-app bericht gecommuniceerd. Voortgezet gebruik van de Diensten na de ingangsdatum betekent acceptatie.

## 17. Toepasselijk recht & jurisdictie

---

Op deze Voorwaarden is **Nederlands recht** van toepassing, met uitsluiting van zijn conflictenrechtelijke regels.

Elk geschil voortvloeiend uit of verband houdend met deze Voorwaarden wordt onderworpen aan de exclusieve bevoegdheid van de **bevoegde rechtbank in Amsterdam, Nederland**, onverminderd dwingend recht inzake consumentenbescherming dat consumenten het recht geeft procedures te starten in hun woonland.

## 18. Contact

---

Voor vragen over deze Voorwaarden:

**IPAY Global Holdings B.V.** De Kule 50, 1779 EE Den Oever, Nederland E-mail: [legal@ipay.global](mailto:legal@ipay.global)  
· [support@ipay.global](mailto:support@ipay.global)

---

### Disclaimer voor Bryan:

Deze Algemene Voorwaarden zijn opgesteld als template door een AI-assistent, gebaseerd op de structuur en het juridische kader van jouw bestaande Privacy Policy en algemene best-practices voor SaaS / fintech / e-commerce platforms onder Nederlands recht.

**AANBEVOLEN:** laat dit document reviewen door een Nederlandse advocaat (specialisatie: ICT-recht of e-commerce, ~€150-300) voordat je het publiceert. Specifieke onderdelen om te valideren:

1. **Aansprakelijkheidslimieten** (artikel 13) — kunnen per branche/jurisdictie afwijken
2. **Wallet & overboekingen** (artikel 6) — check of dit niet onbedoeld onder de Wet op het financieel toezicht (Wft) of e-money richtlijn valt
3. **Consumentenrecht** — voor B2C verkoop zijn er extra verplichtingen (herroepingsrecht 14 dagen, etc.) die hier nog niet expliciet zijn opgenomen
4. **KVK-nummer** — vul dit in op alle plekken waar `[KVK: ____]` had moeten staan (ontbrak in jouw Privacy Policy template ook)
5. **VAT/BTW-nummer** — voeg toe waar relevant

Voor app-stores (Google Play, Apple) is een AI-template afdoende voor initial launch. Voor groot zakelijk gebruik (>€10k contracten) is advocatenreview verstandig.