

Gesonderte Geschäftsbedingungen für Matrix PAY Stand: April 2026

§ 1 Geltungsbereich und Vertragsgrundlagen

1.1 Diese gesonderten Geschäftsbedingungen für Matrix PAY (nachfolgend „Payment Bedingungen“) gelten ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Matrix POS GmbH, Eckenerstraße 2, 30179 Hannover (nachfolgend „Matrix POS“). Sie regeln die besonderen Voraussetzungen und Rahmenbedingungen für die Nutzung von Payment-Services und gehen den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vor, soweit sie abweichende Regelungen enthalten. Im Übrigen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen ergänzend.

1.2 Diese Payment Bedingungen finden Anwendung auf sämtliche Leistungen im Zusammenhang mit der Bereitstellung und Nutzung von Matrix PAY, unabhängig davon, ob diese Leistungen isoliert oder in Verbindung mit weiteren Produkten oder Dienstleistungen der Matrix POS GmbH in Anspruch genommen werden. Sie gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Vertragsverhältnisse zwischen den Parteien, soweit diese die Nutzung von Payment-Services betreffen.

§ 2 Rolle von Matrix POS und Vertragsverhältnisse

2.1 Matrix POS ermöglicht dem Kunden die Nutzung von Payment-Services unter der Bezeichnung „Matrix PAY“ unter Einbindung von Zahlungsdienstleistern, insbesondere Adyen N.V., Amsterdam (nachfolgend „Zahlungsdienstleister“). Matrix POS tritt hierbei ausschließlich als technischer Integrator sowie als Anbieter ergänzender Leistungen auf und erbringt selbst keine Zahlungsdienste im Sinne der gesetzlichen Vorschriften.

2.2 Die Nutzung der Payment-Services setzt den Abschluss eines gesonderten Vertragsverhältnisses zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Zahlungsdienstleister voraus (nachfolgend „Merchant Agreement“). Auf Grundlage dieses Vertragsverhältnisses erbringt der Zahlungsdienstleister sämtliche Leistungen im Zusammenhang mit der Autorisierung, Verarbeitung, Abrechnung und Auszahlung von Zahlungsvorgängen. Matrix POS ist an diesem Vertragsverhältnis nicht beteiligt und übernimmt insoweit keine Verpflichtungen.

2.3 Matrix POS ist insbesondere zu keinem Zeitpunkt in Besitz von Zahlungsbeträgen und hat keinen Einfluss auf Zahlungsströme, deren Verarbeitung oder deren Verfügbarkeit. Die Verantwortung für die Durchführung von Zahlungsvorgängen liegt ausschließlich beim jeweiligen Zahlungsdienstleister.

2.4 Die Nutzung der Payment-Services ist unabhängig von der Nutzung eines Kassensystems möglich. Matrix POS ermöglicht sowohl die Integration der Payment-Services in bestehende Systemlandschaften des Kunden als auch eine eigenständige Nutzung der Payment-Funktionalitäten.

§ 3 Leistungsumfang von Matrix POS

3.1 Matrix POS stellt dem Kunden die technischen Voraussetzungen für die Nutzung der Payment-Services zur Verfügung. Dies umfasst insbesondere die Integration der Payment-Services in die Systemumgebung des Kunden, die Bereitstellung und Anbindung von Payment-Terminals sowie die Übermittlung von Transaktionsdaten an den jeweiligen Zahlungsdienstleister.

3.2 Matrix POS unterstützt den Kunden im Rahmen des Onboarding-Prozesses, insbesondere bei der technischen Einrichtung sowie der Bereitstellung notwendiger Informationen. Matrix POS übernimmt jedoch keine Verantwortung für die

erfolgreiche Durchführung des Onboarding-Prozesses oder die Freischaltung durch den Zahlungsdienstleister.

3.3 Matrix POS ist berechtigt, Leistungen ganz oder teilweise durch Dritte erbringen zu lassen. Darüber hinaus ist Matrix POS berechtigt, den Leistungsumfang anzupassen, zu erweitern oder einzuschränken, sofern dies aus technischen, regulatorischen oder wirtschaftlichen Gründen erforderlich ist.

§ 4 Zahlungsabwicklung

4.1 Die Abwicklung sämtlicher Zahlungsvorgänge erfolgt ausschließlich durch den jeweiligen Zahlungsdienstleister auf Grundlage des Merchant Agreements. Matrix POS übernimmt keine Verantwortung für die Durchführung einzelner Transaktionen, deren Autorisierung, Ablehnung oder Verarbeitung.

4.2 Dies gilt insbesondere für die Auszahlung von Geldern, die Durchführung von Rückerstattungen, die Bearbeitung von Rückbelastungen (Chargebacks) sowie für sämtliche weiteren transaktionsbezogenen Vorgänge. Verzögerungen oder Fehler in diesen Prozessen liegen außerhalb des Einflussbereichs von Matrix POS. Etwaige Ansprüche des Kunden im Zusammenhang mit der Zahlungsabwicklung sind ausschließlich gegenüber dem jeweiligen Zahlungsdienstleister geltend zu machen.

§ 5 Supportleistungen und Betriebsunterstützung

5.1 Matrix POS erbringt Supportleistungen im Zusammenhang mit der Nutzung von Matrix PAY. Diese umfassen insbesondere den First- und Second-Level-Support. Anliegen, die die eigentliche Zahlungsabwicklung betreffen, werden an den jeweiligen Zahlungsdienstleister weitergeleitet.

5.2 Matrix POS stellt sicher, dass eingehende Anfragen strukturiert aufgenommen und entsprechend priorisiert werden. Kritische Störungen, die den Zahlungsbetrieb wesentlich beeinträchtigen, werden mit erhöhter Priorität behandelt.

5.3 Ein Anspruch auf eine bestimmte Reaktions-, Bearbeitungs- oder Wiederherstellungszeit besteht nicht, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde. Betriebsunterbrechungen können insbesondere durch Störungen bei Zahlungsdienstleistern, Netzwerkproblemen, Wartungsarbeiten oder sonstige außerhalb des Einflussbereichs von Matrix POS liegende Umstände entstehen.

§ 6 Nutzung von Payment-Terminals

6.1 Payment-Terminals können über Matrix POS bezogen werden. Der Kunde ist verpflichtet, die Geräte ausschließlich bestimmungsgemäß und gemäß den jeweiligen Vorgaben zu verwenden.

6.2 Eine unsachgemäße Nutzung, insbesondere Manipulation, unzulässige Eingriffe, Weitergabe an Dritte oder Nutzung außerhalb der vorgesehenen Einsatzbereiche, ist unzulässig und kann zur Einschränkung oder Einstellung der Leistungen führen.

6.3 Matrix POS kann für bestimmte Geräte einen Austauschservice (Terminal Replacement Service, „TRS“) anbieten.

6.4 Im Rahmen des TRS stellt Matrix POS dem Kunden im Falle eines Defekts ein Ersatzgerät zur Verfügung. Das defekte Gerät ist innerhalb von 7 Kalendertagen nach Erhalt des Ersatzgeräts an Matrix POS zurückzusenden.

6.5 Erfolgt keine fristgerechte Rückgabe, ist Matrix POS berechtigt, dem Kunden den vollen Wiederbeschaffungswert des Geräts in Rechnung zu stellen.

6.6 Im Falle von Beschädigungen, unsachgemäßer Nutzung oder fehlender Teile behält sich Matrix POS vor, dem Kunden die Kosten für Reparatur oder Ersatz in angemessener Höhe in Rechnung zu stellen. Maßgeblich sind hierbei der tatsächliche Zustand des Geräts sowie die anfallenden Wiederbeschaffungs- bzw. Reparaturkosten.

Matrix POS GmbH
Eckenerstraße 2
30179 Hannover

Umsatzsteuer-ID DE450774682
HRB 228109 Amtsgericht Hannover
Geschäftsführer: David Shakory



Telefon: +49 (0)511 592 938 0
Email: info@matrixpos.de
Website: matrixpos.de

IBAN: DE57502109000221783131
BIC: CITIDF3333
Kreditinstitut: CEP Germany Branch Frankfurt am Main

§ 7 Pflichten des Kunden und Compliance

7.1 Der Kunde ist verpflichtet, die Payment-Services ausschließlich im eigenen Namen und für eigene Geschäftszwecke zu nutzen.

Eine Nutzung für Dritte oder im Rahmen nicht genehmigter Geschäftsmodelle ist unzulässig.

7.2 Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche im Rahmen des Onboarding-Prozesses sowie der laufenden Nutzung gemachten Angaben vollständig, richtig und aktuell zu halten. Änderungen sind unverzüglich mitzuteilen.

7.3 Der Kunde hat alle einschlägigen gesetzlichen, regulatorischen und kartensystembezogenen Vorgaben einzuhalten, insbesondere im Zusammenhang mit Zahlungsabwicklung, Datenschutz, Geldwäscheprävention und Betrugsprävention.

§ 8 Chargebacks, Rückbelastungen und Streitfälle

8.1 Chargebacks, Rückbelastungen und sonstige transaktionsbezogene Streitigkeiten werden ausschließlich im Verhältnis zwischen dem Kunden, dem Zahlungsdienstleister und den jeweiligen Kartenorganisationen abgewickelt.

8.2 Matrix POS übernimmt keine Verantwortung für die Bearbeitung, Entscheidung oder den Ausgang solcher Verfahren. Der Kunde ist verpflichtet, bei der Bearbeitung von Chargebacks mitzuwirken und erforderliche Informationen rechtzeitig bereitzustellen.

8.3 Etwaige finanzielle Belastungen aus Chargebacks oder vergleichbaren Vorgängen trägt der Kunde, sofern diese nicht durch Matrix POS vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden.

§ 9 Betrugsprävention und Risiko

9.1 Die Nutzung von Payment-Services kann mit Risiken im Zusammenhang mit Betrug, Missbrauch oder unberechtigten Transaktionen verbunden sein. Matrix POS stellt gegebenenfalls technische Werkzeuge zur Unterstützung der Betrugsprävention zur Verfügung.

9.2 Diese Werkzeuge stellen jedoch keine Garantie für die Vermeidung von Betrugsfällen dar. Die Verantwortung für die Überwachung und Bewertung von Transaktionen liegt beim Kunden sowie beim jeweiligen Zahlungsdienstleister.

9.3 Matrix POS übernimmt keine Haftung für Schäden, die aus betrügerischen Transaktionen oder missbräuchlicher Nutzung entstehen.

§ 10 Entgelt und Abrechnung

10.1 Die Vergütung für die Nutzung der Payment-Services erfolgt auf Grundlage der jeweils vertraglich vereinbarten Konditionen. Diese können transaktionsabhängige Gebühren sowie weitere Entgelte umfassen.

10.2 Die Abrechnung kann ganz oder teilweise über den Zahlungsdienstleister erfolgen. Matrix POS ist berechtigt, entsprechende Abrechnungs- und Zahlungsprozesse zu organisieren.

§ 11 Haftung und Freistellung

11.1 Matrix POS haftet unbeschränkt für Schäden, die auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten beruhen, sowie für Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.

11.2 Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (sogenannte Kardinalpflichten) ist die Haftung von Matrix POS auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Kardinalpflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags

überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

11.3 Im Übrigen ist eine Haftung von Matrix POS für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

11.4 Die Haftung für mittelbare Schäden, insbesondere entgangenen Gewinn, Betriebsunterbrechungen, Produktionsausfälle oder sonstige Folgeschäden, ist, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

11.5 Matrix POS haftet nicht für Schäden, die auf Leistungen von Zahlungsdienstleistern oder sonstigen Dritten beruhen, insbesondere nicht für Ausfälle, Verzögerungen, fehlerhafte Transaktionen, Rückbelastungen (Chargebacks) oder sonstige Störungen der Zahlungsabwicklung, soweit diese außerhalb des Einflussbereichs von Matrix POS liegen.

§ 12 Vollmacht

12.1 Der Kunde bevollmächtigt Matrix POS, im erforderlichen Umfang gegenüber Zahlungsdienstleistern, Acquirern sowie technischen Partnern Erklärungen abzugeben und Handlungen vorzunehmen, die zur Einrichtung, zum Betrieb und zur Unterstützung der Payment-Services notwendig sind.

12.2 Diese Vollmacht umfasst insbesondere die technische Abstimmung, die Übermittlung von Informationen, die Kommunikation im Rahmen von Support- und Betriebsprozessen sowie die Weiterleitung von Anfragen und Störungsmeldungen.

12.3 Die Vollmacht ist auf die Durchführung und Unterstützung der Payment-Services beschränkt und begründet keine weitergehenden Vertretungsrechte.

§ 13 Laufzeit

Die Laufzeit der Nutzung der Payment-Services richtet sich nach den im jeweiligen Rahmenvertrag vereinbarten Bedingungen.

§ 14 Änderungen der Bedingungen

Matrix POS ist berechtigt, diese Payment Bedingungen anzupassen, sofern sich aus technischen, regulatorischen oder wirtschaftlichen Gründen ein Anpassungsbedarf ergibt.

§ 15 Schlussbestimmungen

Es gilt deutsches Recht. Gerichtsstand ist Hannover, soweit gesetzlich zulässig. Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein, bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam.