

## ALGEMENE VOORWAARDEN VALINSO

Deze algemene voorwaarden zijn van Valinso BV, gevestigd te (4261 LN) Wijk en Aalburg aan de Uithof 5, ingeschreven in het handelsregister onder nummer 51254948, hierna te noemen: “Valinso”. De algemene voorwaarden bestaan uit Algemene bepalingen (opgenomen in hoofdstuk 1) en uit Aanvullende voorwaarden opgenomen in de daarop volgende hoofdstukken. Deze Aanvullende voorwaarden zijn van toepassing naast de Algemene bepalingen, afhankelijk van de overeengekomen producten en diensten.

### Hoofdstuk 1 Algemene Bepalingen

#### Artikel 1 Algemeen

1.1 In de Algemene Voorwaarden worden de volgende definities gehanteerd, zowel in enkelvoud als meervoud.

Algemene Voorwaarden:	deze algemene voorwaarden Valinso (inclusief de Algemene bepalingen en de Aanvullende voorwaarden);
Betaaldienst:	de betaaldienst bestaande uit de verwerking van de Betalingstransacties.
Diensten:	alle diensten, werkzaamheden en activiteiten van Valinso die onderdeel uitmaken van de Overeenkomst, waaronder mede doch niet uitsluitend begrepen Saas, onderhoud- en supportdiensten en Betaaldienst;
Hardware:	de Telemetri- en betaalsystemen en overige in het kader van de Overeenkomst geleverde producten en systemen, inclusief alle bijbehorende Software, SIM kaart, documentatie en overige overeengekomen materialen;
Gebruikers:	de door Klant geautoriseerde medewerkers en, indien overeengekomen, de medewerkers van de door Klant geautoriseerde relaties, die toegang hebben tot het Platform en dus bevoegd zijn om gebruik te maken van de SaaS;
Klant:	de rechtspersoon of de natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf met wie Valinso een Overeenkomst heeft gesloten;
Overeenkomst:	de overeenkomst tussen Valinso en de Klant voor de levering van Hardware en of Diensten, inclusief de Algemene Voorwaarden;
Platform:	een beveiligde en afgeschermdde (online) omgeving waartoe Gebruikers op afstand toegang krijgen en waarmee de Klant online een koppeling kan maken met de Hardware en de Betaaldienst;
SaaS:	de dienst van Valinso bestaande uit het op afstand (online) beschikbaar stellen en houden van de Software (inclusief het Platform) aan de Klant;
Software:	software die geïntegreerd is in de Hardware alsmede de software die als een SaaS wordt aangeboden en waarvan het Platform onderdeel uitmaakt;
Valinso:	Valinso BV, gevestigd te (4261 LN) Wijk en Aalburg aan de Uithof 5;

- Website; de website [www.valinso.nl](http://www.valinso.nl)
- 1.2 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van alle aanbiedingen, offertes Overeenkomsten en andere rechtshandelingen, ongeacht of deze mondeling, schriftelijk, of elektronisch of in enige andere vorm zijn gedaan, betreffende verkoop en levering van Hardware en/of Diensten aan Klant.
  - 1.3 Indien deze Algemene Voorwaarden eenmaal van toepassing zijn geweest op een rechtsverhouding tussen Valinso en de Klant, wordt Klant geacht bij voorbaat te hebben ingestemd met de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden op nadien gesloten en te sluiten Overeenkomsten.
  - 1.4 Afwijkingen van de Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk door partijen zijn overeengekomen.
  - 1.5 Eventuele algemene (inkoop)voorwaarden van Klant worden door partijen uitdrukkelijk van de hand gewezen.
  - 1.6 Indien en voor zover enige bepaling van de Algemene Voorwaarden nietig wordt verklaard of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen onverminderd van kracht blijven. Partijen zullen met elkaar in overleg treden over een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige/vernietigde bepaling, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige/vernietigde bepaling in acht zal worden genomen.
  - 1.7 Valinso is te allen tijde gerechtigd de Algemene Voorwaarden te wijzigen. Deze wijzigingen zullen via de e-mail en of via de Website bekend worden gemaakt. De wijzigingen treden 30 (dertig) dagen na deze bekendmaking, danwel op een latere datum die in de bekendmaking is vermeld, in werking.

## **Artikel 2 Aanbieding, offerte en Overeenkomst**

- 2.1 Alle aanbiedingen en offertes van Valinso zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen met Valinso.
- 2.2 Bestellingen kunnen via de Website, telefonisch, per mail of post bij Valinso worden geplaatst. De door Klant geplaatste bestellingen (op welke wijze dan ook) zijn altijd bindend en kunnen niet worden gewijzigd, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.3 Indien Klant er voor kiest om bestellingen te plaatsen via een eigen account op de Website, staat zij er voor in dat zij vertrouwelijk omgaat met de inloggegevens en dat uitsluitend personen die bevoegd zijn om bestellingen te plaatsen, toegang hebben tot het account. Klant is aansprakelijk voor alle bestellingen, en de kosten daarvan, die via haar account worden geplaatst bij Valinso (ongeacht wie de bestelling heeft geplaatst).
- 2.4 Valinso is te allen tijde gerechtigd een bestelling te weigeren (bijvoorbeeld indien zij gerede twijfel heeft over de kredietwaardigheid van Klant of indien de Hardware of de Dienst niet meer leverbaar is), zij is daarbij niet gebonden haar redenen in dit verband te vermelden.
- 2.5 Overeenkomsten komen tot stand op het moment:
  - van de ondertekeningen door beide partijen van het daartoe bestemd document;
  - dat de Klant het daartoe bestemde document op de Website of op het Platform (elektronisch) ondertekent of anderszins goedkeurt;
  - de telefonische, schriftelijke, elektronische (per mail) of online (via de Website of het Platform) bestelling van de Klant door Valinso is geaccepteerd; of
  - op het moment dat Valinso tot levering van het door Klant bestelde Hardware en/of Diensten overgaat.afhankelijk van welke gebeurtenis het eerst plaats vindt.

### **Artikel 3 Duur, beëindiging en gevolgen van beëindiging**

- 3.1 Tenzij anders overeengekomen wordt de Overeenkomst aangegaan voor een periode van drie (3) jaar. Na afloop van deze periode wordt de Overeenkomst voor onbepaalde tijd verlengd, tenzij de Overeenkomst door een der Partijen uiterlijk twee (2) maanden voor het eind van de dan lopende periode schriftelijk is opgezegd. Indien de Overeenkomst met onbepaalde tijd is verlengd, kunnen Partijen de Overeenkomst te allen tijde tegen het eind van de maand schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand.
- 3.2 Verlenging vindt plaats onder gelijklopende voorwaarden, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 3.3 Onverminderd voorgaande zijn beide partijen gerechtigd de Overeenkomst, zonder rechtelijke tussenkomst, met onmiddellijke ingang te beëindigen of (geheel of gedeeltelijk) op te schorten, indien:
- de andere partij haar onderneming staakt, liquideert of anderszins ophoudt te bestaan;
  - de andere partij het faillissement heeft aangevraagd of failliet is verklaard; of
  - de andere partij surseance van betaling aanvraagt dan wel surseance van betaling is verleend.
- 3.4 Onverminderd haar overige rechten en zonder schadeplichtig te zijn, is Valinso gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang (geheel of gedeeltelijk) op te zeggen of buitengerechtelijk te ontbinden indien de Klant:
- niet voldoet aan haar verplichtingen uit artikel 7.3, 8, 18 en 19.4 en uit Hoofdstuk 5;
  - op een andere wijze toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van een verplichting uit de Overeenkomst en (uitsluitend voor zover vereist) ook na ingebrekestelling niet nakomt.
- 3.5 Naast het bepaalde in de voorgaande leden is Valinso gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen, met inachtneming van een redelijke aankondigingstermijn, indien technische of (bedrijfs)economische redenen daartoe aanleiding geven, bijvoorbeeld indien Valinso niet meer kan beschikken over de Hardware of de Diensten die door derden worden geleverd. Indien mogelijk biedt Valinso zo mogelijk een vervangend product of dienst aan. Indien de Klant deze niet wenst te accepteren, of indien geen vervangend product of dienst beschikbaar is, wordt de Overeenkomst beëindigd op de datum dat leverancier de Hardware of Dienst staakt.
- 3.6 Direct na de beëindiging van de Overeenkomst uit welke hoofde dan ook, retourneert Klant alle gegevens en materialen die Valinso aan haar ter beschikking heeft gesteld en staakt zij onmiddellijk ieder gebruik van de van Valinso verkregen (gebruiks)rechten, waaronder, doch niet daartoe beperkt, verkregen licenties tot gebruik van de Software en van intellectuele eigendomsrechten. Indien de Hardware niet in eigendom is overgedragen aan Klant (bijvoorbeeld omdat de Klant de Hardware niet volledig heeft betaald of omdat zij de Hardware huurt of in bruikleen heeft) zal Klant de Hardware eveneens onmiddellijk retourneren na het beëindigen van de Overeenkomst.
- 3.7 Indien de Overeenkomst op grond van artikel 3.1 is beëindigd biedt, Valinso Klant gedurende een periode van maximaal zes (6) maanden na de beëindiging van de Overeenkomst nog toegang tot het Platform en daarmee toegang tot haar gegevens, onverminderd hetgeen bepaald in artikel 3.6.

- 3.7 Bepalingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de Overeenkomst voort te duren, waaronder mede doch niet uitsluitend begrepen bepalingen inzake geheimhouding, aansprakelijkheid en intellectuele eigendomsrechten, blijven na beëindiging van de Overeenkomst bestaan.

#### **Artikel 4 Vergoedingen en prijzen**

- 4.1 Voor de levering van de Hardware (waaronder mede begrepen het gebruik van de daarin geïntegreerde Software) en de Diensten is Klant aan Valinso overeengekomen prijzen en tarieven verschuldigd. Alle prijzen en tarieven zijn, voor zover niet uitdrukkelijk anders vermeld, gesteld in euro en exclusief BTW en overige heffingen.
- 4.2 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, is in de prijs van de Hardware niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, verzending, in- en uitlading, installatie, opslag, demonstratiekosten of andere kosten of heffingen. Daarnaast zijn in de prijzen en tarieven geen reizen, reis- en verblijfkosten, extra uren en andere aan de Diensten gebonden bijzondere kosten. De extra kosten kunnen door Valinso apart bij de Klant in rekening worden gebracht.
- 4.3 Valinso is gerechtigd om eenmaal per jaar de overeengekomen prijzen aan te passen aan de tarieven van haar leveranciers alsmede de prijzen te indexeren conform de consumentenprijsindex van het Centraal Bureau voor Statistiek.
- 4.4 In aanvulling op voorgaande is Valinso te allen tijde gerechtigd haar prijzen te wijzigen. Valinso zal dit steeds uiterlijk een maand van tevoren bekendmaken. Uitsluitend indien de in dit artikel bedoelde wijziging een prijsverhoging betreft van meer dan 10% heeft de Klant het recht de Overeenkomst, gedeeltelijk (uitsluitend voor wat betreft het deel waarvoor de prijsverhoging geldt) schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de verhoging ingaat.
- 4.6 Indien Valinso werkzaamheden en /of diensten levert die niet in de Overeenkomst zijn bepaald, zullen deze werkzaamheden en /of diensten gefactureerd worden tegen de op dat moment geldende tarieven van Valinso.

#### **Artikel 5 Betaling**

- 5.1 Valinso brengt de door Klant verschuldigde bedragen telkens door middel van een (gespecificeerde) factuur in rekening. Voor de vaststelling van de hoogte van de factuur zijn de gegevens uit de administratie van Valinso leidend.
- 5.2 Tenzij anders overeengekomen, is Valinso te allen tijde gerechtigd om een vooruitbetaling te verlangen.
- 5.3 Verschuldigde bedragen worden door de Klant betaald volgens de overeengekomen danwel op de factuur vermelde betalingscondities. Indien Klant de factuur niet binnen de overeengekomen, dan wel op de factuur vermelde, termijn betaalt, is zij zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
- 5.4 Vanaf de datum waarop de Klant in verzuim is, is Klant de wettelijke handelsrente, als bedoeld in artikel 6:119a en 6:120 Burgerlijk Wetboek, vermeerderd met 1 % verschuldigd en komen alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten gemaakt door Valinso ter inning van de vordering ten laste van Klant. De buitengerechtelijke kosten bedragen ten minste 15% van het openstaande bedrag met een minimum van EUR 250,-.
- 5.5 Indien de Klant meent dat het bedrag van de factuur onjuist is, dient de Klant de bezwaren binnen een week na de datum van de factuur schriftelijk aan Valinso kenbaar te maken, op straffe van verval op het recht van betwisting. Na ontvangst van het bezwaar zal Valinso een

onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag. Een betwisting van de factuur, alsmede het uiten van klachten met betrekking tot de geleverde Hardware, schort de betalingsverplichting van Klant niet op.

- 5.6 Valinso is gerechtigd om al hetgeen dat Klant onder de Overeenkomst aan Valinso verschuldigd is te verrekenen met de bedragen die Valinso aan Klant verschuldigd is en met de bedragen die Stichting Dergengelden als resultaat van de Betaaldienst aan Klant zou moeten uitbetalen.
- 5.7 Alle door Klant verrichte betalingen strekken altijd primair tot voldoening van eventuele rente en buitengerechtigde incassokosten en vervolgens ter voldoening van de oudste openstaande facturen.
- 5.8 Klant is gehouden op eerste schriftelijk en met redenen omkleed verzoek van Valinso zekerheden te stellen in de vorm van een borgstelling, bankgarantie of andere vorm van zekerheid, als er gerede twijfel bestaat of Klant aan zijn betalingsverplichting kan voldoen. De aangeboden zekerheid zal niet hoger zijn dan het bedrag dat Klant over een periode van zes maanden aan Valinso verschuldigd zal zijn ter zake van de overeengekomen Hardware en Diensten.
- 5.9 Elk beroep van de Klant op verrekening met een vordering op Valinso is uitgesloten.

## **Artikel 6 Verplichtingen Klant**

- 6.1 Klant is gehouden volledige medewerking aan Valinso te verlenen en in dat kader bijvoorbeeld alle gegevens, bescheiden en autorisaties, welke Valinso nodig heeft voor het correct uitvoeren van de Diensten en of het correct functioneren van de Hardware, tijdig en in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking te stellen. Indien er wijzigingen in deze gegevens optreden zal Klant Valinso daar zo spoedig mogelijk van de op de hoogte brengen.
- 6.2 Klant dient vertrouwelijk om te gaan met de aan haar en haar Gebruikers toegekende autorisatiemiddelen en draagt er zorg voor dat de Hardware en de Diensten uitsluitend door daartoe bevoegde personen gebruikt kan worden.
- 6.3 Klant is volledig verantwoordelijk voor al het gebruik van de Hardware en Diensten via de aan haar en haar Gebruikers toegekende autorisatiemiddelen. Valinso draagt hiervoor geen enkele verantwoordelijkheid.
- 6.4 Indien Klant het vermoeden heeft dat derden (niet zijnde Gebruikers) kennis hebben kunnen nemen van of toegang hebben gekregen tot de aan haar toegekende autorisatiemiddelen, zal zij dat onmiddellijk schriftelijk melden bij Valinso. Valinso is te allen tijde gerechtigd autorisatiemiddelen aan te passen indien dit nodig is in het belang van het functioneren van de Dienst, de bescherming van de Software en de gegevens van haar klanten.
- 6.5 Klant garandeert dat haar gebruik van de Hardware en de Diensten niet in strijd is met de toepasselijke wet- en regelgeving en niet anderszins onrechtmatig is. Klant vrijwaart Valinso voor aanspraken van derden die gebaseerd zijn op de claim dat het gebruik van de Hardware en/of de Dienst door Klant in strijd is met de toepasselijke wet- en regelgeving danwel anderszins onrechtmatig is.
- 6.6 Klant garandeert dat zij zal zorg dragen voor het in stand brengen en houden van de benodigde verbindingen en voorzieningen (waaronder mede doch niet uitsluitend begrepen telecommunicatie-, ethernet en/of internetvoorzieningen en verbindingen) waardoor Valinso de Hardware en de Software op afstand kan benaderen en de overeengekomen Diensten kan leveren.
- 6.7 Klant zal zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Valinso geen wijziging aanbrengen in de Hardware en de daaraan gekoppelde materialen, faciliteiten of verbindingen (waaronder

mede begrepen de in de Hardware opgenomen SIM kaart. Klant zal verder steeds alle de door Valinso verstrekte aanwijzingen met betrekking tot maatregelen ter voorkoming en beperking van storingen, calamiteiten, vermindering of verlies van gegevens steeds nauwkeurig opvolgen.

#### **Artikel 7 Intellectuele eigendomsrechten**

- 7.1 Alle door Valinso in het kader van de Diensten gebruikte zaken (waaronder servers en verbindingen) en alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de door Valinso geleverde Hardware en de Diensten, waaronder mede doch niet uitsluitend begrepen de Software, documenten, rapporten, analyses en andere onderdelen, materialen en resultaten van de Dienst, behoren bij uitsluiting toe aan Valinso en/of haar licentiegevers.
- 7.2 Klant verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht om Software, documenten en andere onderdelen, materialen en resultaten van de Dienst voor zichzelf te gebruiken gedurende de duur van de Overeenkomst en overeenkomstig de bepalingen uit de Overeenkomst. Wat betreft de Hardware verkrijgt Klant slechts de gebruiksrechten voor zover deze haar in de Overeenkomst, de eventuele licentievoorwaarden van de toeleverancier en/of in andere voorwaarden van de fabrikant/leverancier uitdrukkelijk zijn toegekend.
- 7.3 Het is Klant niet toegestaan de Software of enig ander onderdeel van de Dienst, zonder schriftelijke toestemming van Valinso, op welke wijze dan ook aan derden (niet zijnde Gebruikers) ter beschikking te stellen, te reproduceren, verveelvoudigen, verspreiden, verzenden, aanpassen of op welke wijze dan ook te verwerken.
- 7.4 Alle door Klant in de Software ingevoerde gegeven blijven eigendom van Klant.

#### **Artikel 8 Geheimhouding en persoonsgegevens**

- 8.1 Elke partij verplicht zich tot geheimhouding van alle door de wederpartij verstrekte gegevens waarvan zij weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, tenzij (i) een wettelijke plicht de openbaarmaking van die gegevens gebiedt, of (ii) de openbaarmaking noodzakelijk is in het kader van een gerechtelijke procedure waarbij Valinso respectievelijk Klant zelf partij is en waarbij de openbaarmaking van deze gegevens van belang kan zijn.
- 8.2 Partijen verplichten zich om de van de wederpartij ontvangen informatie en gegevens niet voor andere doeleinden of op andere wijze te gebruiken dan voor het doel waarvoor en de wijze waarop de informatie is verstrekt of aan hem bij de uitvoering van de Overeenkomst bekend geworden is. Deze verplichting geldt ook na het einde van de Overeenkomst.
- 8.3 Partijen leggen de in dit artikel genoemde verplichting tevens op aan de werknemers alsmede aan de door hen, ter uitvoering van de Overeenkomst, ingeschakelde derden (waaronder in geval van de Klant ook de Gebruikers begrepen).
- 8.4 Indien en voor zover Valinso in het kader van de Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt, treedt zij op als verwerker en Klant als verwerkingsverantwoordelijke van de persoonsgegevens in de zin van de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming ("Avg"). Valinso zal zich er voor inspannen dat de verwerking van de persoonsgegevens voldoet aan de Avg en de Nederlandse Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming ('UAvG').
- 8.5 Valinso verwerkt de persoonsgegevens uitsluitend indien dit noodzakelijk is voor de uitvoering en levering van Diensten. Overige verwerkingen zullen alleen worden uitgevoerd na ontvangst van een schriftelijke opdracht van Klant of als daartoe een wettelijke verplichting bestaat. Valinso zal de persoonsgegevens niet langer bewaren dan nodig is voor de uitvoering van de Diensten en haar verplichtingen onder de Overeenkomst danwel op andere haar rustende wettelijke

- verplichtingen.
- 8.6 Valinso zal passende technische en organisatorische maatregelen ten uitvoer leggen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van te beschermen gegevens met zich meebrengen. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen.
  - 8.7 Op schriftelijk verzoek van Klant, zal Valinso Klant binnen een redelijke termijn voorzien van informatie over de verwerking van de persoonsgegevens. Valinso zal Klant, of een door Klant ingeschakelde geaccrediteerde auditor, bovendien na ontvangst van een schriftelijk verzoek en binnen een redelijke termijn, toegang verlenen tot haar systemen zodat gecontroleerd kan worden of Valinso in overeenstemming handelt met de beveiligingsverplichting neergelegd in artikel 8.6. Dergelijk onderzoek zal steeds plaats vinden tijdens normale kantooruren. De kosten voor het onderzoek komen en voor rekening van Klant. Het onderzoek komt volledig voor rekening van de Klant.
  - 8.8 Valinso zal haar uiterste best doen om redelijke medewerking te verlenen bij de uitvoering van de controles zoals bedoeld in artikel 8.7. Zij zal bovendien alle redelijke medewerking verlenen aan Klant bij de uitoefening van dienst plicht om verzoeken van betrokkenen, inzake de uitoefening van de in de AVG neergelegde rechten, te beantwoorden. De kosten voor de medewerking aan de het onderzoek kan Valinso bij Klant in rekening brengen.
  - 8.9 Valinso is gerechtigd om bij de verwerking van de persoonsgegevens sub-verwerkers in te schakelen. Valinso zal met deze sub-verwerkers een overeenkomst sluiten waarin de verplichtingen uit de Avg zijn overgenomen. Valinso zal Klant informeren over toevoegingen of vervangingen van de sub-verwerkers waarbij Klant de mogelijkheid heeft om tegen deze toevoeging of verandering bezwaar te maken.
  - 8.10 Valinso zal Klant zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval ten minste binnen 24 uur nadat een inbreuk of serieuze poging daartoe is ontdekt, in kennis stellen van inbreuken op de beveiligingsmaatregelen die Valinso, of een door haar ingeschakelde subverwerker, heeft getroffen indien redelijkerwijs kan worden aangenomen dat deze inbreuk leidt tot een aanmerkelijk risico op verlies of onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens waaraan nadelige gevolgen voor deze persoonsgegevens en de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen zijn verbonden.
  - 8.11 De kennisgeving bedoeld in artikel 8.10 bevat relevante informatie omtrent (i) de aard van de inbreuk, (ii) de geconstateerde en vermoedelijke gevolgen van de inbreuk voor de verwerking van de persoonsgegevens en (iii) de maatregelen die getroffen zullen worden om de inbreuk te beëindigen of te voorkomen en om de negatieve gevolgen van de inbreuk te beperken.
  - 8.12 Valinso zal geheimhouding betrachten ter zake van alle persoonsgegevens die zij in het kader van de Overeenkomst ten behoeve van Klant verwerkt. Zij zal de persoonsgegevens niet aan derden (anders dan sub-verwerkers) ter beschikking stellen, tenzij zij daartoe verplicht is op grond van relevante wet- en regelgeving of een rechterlijke uitspraak.
  - 8.13 Valinso zal, tenzij zij hiervoor voorafgaande toestemming heeft verkregen van Klant, geen persoonsgegevens verwerken of laten verwerken door zichzelf of door sub-verwerkers in landen buiten de Europese Economische Ruimte ("EER") zonder een passend beschermingsniveau.

## **Artikel 9 Opschorting**

- 9.1 Valinso is gerechtigd om de levering van de Diensten (waaronder mede doch niet uitsluitend begrepen de toegang tot het Platform en de uitvoering van de Betalingstransacties) en haar overige verplichtingen uit de Overeenkomst onmiddellijk en zonder inachtneming van een nadere termijn, geheel of gedeeltelijk, op te schorten indien Klant tekortschiet in de nakoming van de verplichtingen uit de Overeenkomst (inclusief, voor alle duidelijkheid, de Algemene Voorwaarden), danwel indien Valinso gegronde vrees heeft dat Klant niet (of niet volledig) aan haar verplichtingen zal kunnen voldoen, onverminderd enig ander aan Valinso toekomend recht en zonder dat dit leidt tot enige verplichting tot betaling van de schadevergoeding.
- 9.2 Zodra Klant alsnog de verplichtingen nakomt en/of voldoende zekerheid stelt ter voldoening van de verplichtingen, zal Valinso de opschorting opheffen.
- 9.3 Gedurende de periode van opschorting blijft de verplichting van de Klant tot betaling van de vergoedingen onverkort bestaan.

## **Artikel 10 Aansprakelijkheid**

- 10.1 Valinso is uitsluitend aansprakelijk voor schade veroorzaakt door een aan Valinso toerekenbare tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen uit de Overeenkomst. De totale aansprakelijkheid van Valinso, uit welke hoofde dan ook, is beperkt tot een vergoeding van de volgende schade en het daarbij genoemde maximumbedrag:
- a. dood- en letselschade tot een maximum van € 10.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis geldt;
  - b. directe schade tot maximaal de voor de Overeenkomst bedongen vergoeding met een maximum van € 5.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis geldt. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
    - de kosten die Klant redelijkerwijs heeft moeten maken om de tekortkoming van Valinso te herstellen of op te heffen, zodat de prestatie van Valinso wel aan de Overeenkomst beantwoordt;
    - redelijke kosten voor het langer operationeel houden van het oude producten of systemen van Klant, verminderd met de besparingen; en
    - redelijke kosten ter voorkoming of beperking van zulke schade en redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang daarvan.
- 10.2 De in artikel 10 lid 1 genoemde beperkingen van aansprakelijkheid vervallen in geval de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Valinso.
- 10.3 Iedere aansprakelijkheid van Valinso voor niet in artikel 10.1 opgenomen schade, waaronder begrepen indirecte schade, gevolgschade, winstderving en omzetcerving, gemiste besparingen, leegloop van personeel etc. is uitgesloten.

## **Artikel 11 Overmacht**

- 11.1 Er is geen sprake van een toerekenbare tekortkoming van Valinso indien er sprake is van overmacht. Onder overmacht wordt mede, doch niet uitsluitend, verstaan een (niet-) toerekenbare tekortkoming van leveranciers van Valinso, maatregelen of voorschriften van overheden, stakingen, storingen in de elektriciteitsvoorzieningen, internet of telefonieverbindingen en voorts alle omstandigheden waarbij redelijkerwijs niet (meer) van Valinso kan worden gevergd dat zij haar verplichtingen jegens Klant nakomt.



- 11.2 Ingeval van overmacht is Valinso gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst, zonder rechtelijke tussenkomst, op te schorten, één en ander zonder dat Valinso gehouden zal zijn tot betaling van enige schadevergoeding. Indien de periode van overmacht langer dan 60 (zestig) aaneengesloten dagen heeft geduurd, zijn Partijen gerechtigd de Overeenkomst door middel van een schriftelijke verklaring op te zeggen, zonder dat Valinso gehouden is tot enige vergoeding van de schade die Klant lijdt ten gevolge van die opzegging.

## **Artikel 12 Overige bepalingen**

- 12.1 Valinso is gerechtigd nakoming van haar verplichtingen uit de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk aan derden uit te besteden. Valinso heeft tevens het recht de Overeenkomst(en) met Klant over te dragen aan derden. Klant zal zijn medewerking hieraan niet op onredelijke gronden onthouden of vertragen. In geval Valinso hiertoe overgaat, zal zij Klant hierover informeren.
- 12.2 Het is Klant niet toegestaan om haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan derden, tenzij Valinso hiermee uitdrukkelijk schriftelijk akkoord gaat. Valinso is gerechtigd aan deze toestemming voorwaarden te verbinden.
- 12.3 Alle geschillen, voortvloeiende of verband houdend met de Overeenkomst welke niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, worden voorgelegd aan de rechtbank Oost-Brabant te 's-Hertogenbosch.
- 12.4 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten. Elk beding van deze algemene voorwaarden, dat strijdig mocht zijn of worden met dwingende bepalingen van het Nederlandse recht, zal telkens worden herleid tot de toegelaten werking. In geen geval zal de nietigheid van een bepaling de geldigheid van de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden aantasten.
- 12.5 De Algemene Voorwaarden zijn vertaald in het Engels. Indien er een verschil bestaat tussen de Nederlandse en de Engelse versie, prevaleert de Nederlandse versie.

## HOOFDSTUK 2 AANVULLENDE VOORWAARDEN VOOR DE LEVERING VAN HARDWARE

Indien de Valinso aan de Klant Hardware levert, zijn de in dit hoofdstuk 2 neergelegde Aanvullende voorwaarden van toepassing. Deze voorwaarden gelden in aanvulling op Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen en laten deze onverlet.

### Artikel 13 Levering van de Hardware

- 13.1 Gedurende de duur van de Overeenkomst zal Valinso zich inspannen om de Hardware in overeenstemming met hetgeen is bepaald in de Overeenkomst aan de Klant te leveren. Klant is ermee bekend en akkoord dat Valinso voor de levering van bepaalde Hardware gebruik maakt van diensten en producten van derden.
- 13.2 De door Valinso genoemde leveringstermijnen worden naar beste weten, en enkel bij wijze van inlichting, verstrekt en zijn derhalve niet bindend. Valinso spant zich ernaar behoren voor in om de overeengekomen leveringstermijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen leveringstermijn brengt Valinso niet in verzuim
- 13.3 Levering van de Hardware vindt plaats door deze af te leveren op de overeengekomen locatie. Indien geen locatie is overeengekomen vindt aflevering plaats door de Hardware aan te bieden in het bedrijfspand en/of magazijn van Valinso, zodat Klant deze zelf kan afhalen.
- 13.4 Het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de Hardware (ongeacht de oorzaak daarvan) gaat over op Klant op het moment de Hardware het bedrijfspand en/of magazijn van Valinso (waar de Hardware zijn opgeslagen) verlaat, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk is overeengekomen. Het transport en de verzending van de Hardware geschiedt steeds voor rekening en risico van Klant. Indien transportschade optreedt, dan dient Klant dit bij aflevering uitdrukkelijk aan de vervoerder kenbaar te maken middels notitie op de vrachtbrieven en/of overige vervoersdocumenten.
- 13.5 Valinso is te allen tijde bevoegd de bestelde Hardware in gedeelten af te leveren en van iedere gedeeltelijke aflevering betaling te verlangen. Valinso is gerechtigd de levering op te schorten zolang Klant voorafgaande levering niet heeft goedgekeurd c.q. verzuimd heeft deze af te nemen.
- 13.6 Valinso zal de Hardware verpakken volgens de bij haar geldende gebruikelijke maatstaven. Indien Klant een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn. Klant zal met verpakkingen die vrijkomen bij de door Valinso geleverde Hardware, handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Klant vrijwaart Valinso voor aanspraken van derden wegens niet- naleving van dergelijke voorschriften.
- 13.7 Klant is gehouden de Hardware terstond na aankomst op de plaats van bestemming in ontvangst te nemen, bij gebreke waarvan Valinso gerechtigd is de aan dit verzuim verbonden kosten van bijvoorbeeld vertraging, vervoer, retourneren en/of en opslag volledig door te berekenen aan Klant.
- 13.8 Tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen, draagt de Klant zelf zorg voor de installatie van de Hardware.
- 13.9 Klant draagt zorg voor dat de Hardware wordt geplaatst in een omgeving die voldoet aan de door Valinso gespecificeerde omgevingscondities (bijvoorbeeld met betrekking tot temperatuur, trillingen, luchtvochtigheid, of technische omgevingseisen).

#### **Artikel 14      Onderzoek, klachttermijn en garantie**

- 14.1 Klant dient de betreffende Hardware terstond bij aflevering op eventuele gebreken of beschadigingen te controleren. Eventuele zichtbare gebreken dienen binnen één (1) week na de aflevering van de Hardware schriftelijk aan Valinso gemeld te worden, met verwijzing naar het nummer van de factuur of, bij gebreke hiervan, van de verzendingsnota of orderbevestiging. Indien deze termijn zonder schriftelijke melding (klacht of reclame) betreffende een gebrek in de Hardware is verstreken, wordt de Hardware geacht te zijn geaccepteerd door Klant. De Hardware geldt in ieder geval als deugdelijk, indien Klant de Hardware in gebruik heeft genomen, respectievelijk in gebruik heeft doen nemen, tenzij binnen de hiervoor gestelde termijn van één week is geklaagd.
- 14.2 De garantie met betrekking tot de door Valinso geleverde Hardware is beperkt tot de door de fabrikant van de Hardware toegekende garantie, zowel voor wat betreft de inhoud als de duur ervan. Uitsluitend de garantievoorwaarden en garantietermijn van de fabrikant zijn dus van toepassing op de geleverde Hardware, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in de Overeenkomst. Klant aanvaardt de bedoelde garantievoorwaarden van de fabrikant. Uit voorgaande volgt dat Valinso alleen dan een garantieverplichting heeft indien en voor zover zijzelf (danwel de Klant rechtstreeks) aanspraak kan maken op een garantieverplichting van de fabrikant. De verwerking van de gebrekkige Hardware zal worden uitgevoerd volgens de procedure van de fabrikant en de instructies van Valinso.
- 14.3 Onverminderd hetgeen bepaald in de garantievoorwaarden van de fabrikant, vervalt de garantie in ieder geval indien:
- a. zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Valinso of de fabrikant, reparaties, wijzigingen of uitbreidingen aan de Hardware zijn verricht door Klant of door anderen;
  - b. wijzigingen, reparaties of uitbreidingen aan de Hardware zijn aangebracht, waarvan Valinso heeft aangegeven dat deze tot verval van de garantie kan leiden;
  - c. de Hardware naar het oordeel van Valinso is onvoorzichtig, onjuist of ondeskundig is gebruikt of onderhouden;
  - d. wijzigingen in het garantiebewijs zijn aangebracht of eventuele verzegeling van de Hardware is verbroken;
  - e. typenummers, serienummers en/of garantiestickers zijn beschadigd, gewijzigd of verwijderd;
  - f. eventuele defecten zijn ontstaan door het niet volgens de voorschriften aansluiten of gebruiken van de Hardware en/of niet volgens voorschriften aansluiten of installeren van (goedgekeurde) andere producten aan de Hardware;
  - g. defecten zijn ontstaan ten gevolge van afwijkende omgevingscondities, voor zover dergelijke condities zijn aangegeven of door andere van buitenaf komende oorzaken zoals brand- of waterschade, moedwillig toegebrachte schade, geweldpleging of andere vormen molest.
- 14.4 De garantietermijn wordt niet verlengd of vernieuwd door uitvoering van de in het kader van de garantie verrichtte werkzaamheden of geleverde vervangingsproducten.
- 14.5 Valinso heeft geen verplichting inzake herstel van gebreken die na afloop van de door de fabrikant gestelde garantietermijn zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat. Werkzaamheden en kosten van herstel die buiten het kader van de garantie worden geleverd

of gemaakt, zullen door Valinso in rekening worden gebracht conform haar gebruikelijke tarieven.

- 14.6 Uitsluitend indien en voor zover de garantievoorwaarden van de fabrikant in de verhouding tussen Valinso en Klant om welke reden dan ook onverhoopt geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt met betrekking tot de garantie het volgende:

De garantieperiode voor de Hardware bedraagt één jaar na de datum van aflevering van de Hardware. De garantie omvat de kosteloze reparatie of vervanging van (onderdelen van) de Hardware in geval van materiaal- en/of fabricagefouten, waarvan Klant bewijst dat deze binnen de genoemde garantieperiode voordoen. Indien Valinso ter voldoening aan haar garantieverplichting onderdelen/Hardware vervangt, blijven of worden de vervangen onderdelen/Hardware eigendom van Valinso, indien Valinso dat wenst. Alle kosten, die uitgaan boven de enkele verplichting tot vervanging zoals beschreven, zoals transportkosten, reis en verblijfskosten alsmede kosten van demontage/montage zijn voor rekening van Klant. De garantie vervalt indien er sprake is van de in artikel 14.3 genoemde omstandigheden.

- 14.7 Alle werkzaamheden en kosten van herstel of vervangend Hardware die buiten het kader van de garantie worden geleverd of gemaakt, zullen door Valinso in rekening worden gebracht conform haar gebruikelijke tarieven.
- 14.8 Zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Valinso is het Klant niet toegestaan om reparaties, wijzigingen of uitbreidingen aan de Hardware te (laten) verrichten.

## **Artikel 15      Bruikleen, huur en/of Eigendomsvoorbehoud**

- 15.1 Alle aan Klant geleverde Hardware blijven te allen tijde eigendom van Valinso, tenzij in schriftelijk is overeengekomen dat de Hardware door Klant wordt gekocht in welk geval de Hardware eigendom van Valinso blijft totdat Klant alle uit hoofde van de Overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan. Zolang het eigendom van de afgeleverde Hardware niet op Klant is overgegaan, mag Klant deze Hardware niet verpanden of aan een derde enig ander recht daarop verlenen of deze aan derden (niet zijnde Gebruikers) afstaan.
- 15.2 Klant is gehouden de te huur, onder bruikleen en/of onder eigendomsvoorbehoud afgeleverde Hardware met de nodige zorgvuldigheid en als herkenbaar eigendom van Valinso te bewaren. Klant is verplicht, de Hardware voor de duur van de voorbehouden eigendom tegen brand-, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal te verzekeren en de polissen van deze verzekeringen aan Valinso op eerste aanzegging ter inzage te geven. Alle aanspraken van Klant op de verzekeraars van de Hardware uit hoofde van genoemde verzekeringen zullen, zodra Valinso te kennen geeft dit te wensen, door Klant aan Valinso worden verpand op de wijze, aangegeven in artikel 3:239 Burgerlijk Wetboek, tot meerdere zekerheid van de vorderingen van Valinso tegen Klant.
- 15.3 Indien Klant met de nakoming van zijn betalingsverplichtingen jegens Valinso tekortschiet of Valinso goede grond geeft te vrezen dat hij in die verplichtingen zal tekortschieten, is Valinso gerechtigd de in bruikleen, huur of onder eigendomsvoorbehoud afgeleverde Hardware terug te nemen.

## **Artikel 16      Installatie**

- 16.1 Uitsluitend indien partijen dit schriftelijk uitdrukkelijk zijn overeengekomen, zal Valinso de Hardware installeren of laten installeren. In de eventuele verplichting tot installatie van de

Hardware is niet inbegrepen de verplichting tot het installeren van Software of andere programmatuur of tot het uitvoeren van dataconversie.

- 16.2 Indien partijen de installatie zijn overeengekomen zal Klant vóór aflevering van de Hardware een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen en alle voor de installatie noodzakelijke instructies Valinso en andere aanwijzingen en medewerkingsverzoeken opvolgen.
- 16.3 Klant zal Valinso toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkdagen en -uren van Valinso.

### **HOOFDSTUK 3 AANVULLENDE VOORWAARDEN VOOR DE LEVERING VAN SOFTWARE EN SAAS**

Indien de Valinso aan de Klant Software (geïntegreerd in de Hardware of als een SaaS dienst) ter beschikking stelt, zijn de in dit Hoofdstuk 3 neergelegde Aanvullende voorwaarden van toepassing. Deze voorwaarden gelden in aanvulling op Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen en laten deze onverlet.

#### **Artikel 17 Levering van de Software**

- 17.1 Valinso kan de Software op twee verschillende wijze leveren. Indien de Software onderdeel uitmaakt van de Hardware zal Valinso de Software geïntegreerd in de Hardware of op de overeengekomen informatiedrager of via internet (online) aan Klant ter beschikking stellen. Indien de Software wordt geleverd als een SaaS dienst zal de Valinso de Software uitsluitend op afstand aan Klant ter beschikking stellen, één en ander in overeenstemming met hetgeen is bepaald in de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden.
- 17.2 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen zal de Klant de Software zelf installeren en/of inrichten en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Valinso is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen.
- 17.3 De door Valinso genoemde leveringstermijnen worden naar beste weten, en enkel bij wijze van inlichting, verstrekt en zijn derhalve niet bindend. Valinso spant zich ernaar behoren voor in om de overeengekomen leveringstermijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen leveringstermijn brengt Valinso niet in verzuim.
- 17.4 Tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen, zal er geen acceptatietest worden uitgevoerd. Klant aanvaardt de Software in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken.

#### **Artikel 18 Gebruiksrecht**

- 18.1 Gedurende de duur van de Overeenkomst verleent Valinso aan Klant een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om de Software voor het gebruik in combinatie met de Hardware en in haar eigen organisatie te gebruiken, één en ander in overeenstemming met de Overeenkomst. Het gebruiksrecht van de Klant strekt zich niet uit tot de broncode van de Software.
- 18.2 Klant is niet gerechtigd de Software geheel of gedeeltelijk openbaar te maken te verveelvoudigen te verkopen, te vervreemden, daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Tevens is het Klant niet toegestaan aanpassingen of wijzigingen in de Software aan te brengen, reservekopieën van de Software te maken, de Software te decompileren, de code te verveelvoudigen of anderszins de Software aan reverse engineering te onderwerpen, tenzij Valinso daartoe vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven.
- 18.3 Valinso is gerechtigd om in de Software technische voorzieningen, die bedoeld zijn om de Software te beschermen of het gebruik daarvan te beperken, aan te brengen. Klant zal deze technische voorzieningen niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 18.4 De in gebruiksrechten worden steeds verleend onder de voorwaarde dat de Klant de overeengekomen vergoedingen steeds tijdig en volledig betaalt.

## **Artikel 19 SaaS en het Platform**

- 19.1 Indien de Software als SaaS wordt geleverd verkrijgt de Klant via een door Valinso verstrekt autorisatiemiddel toegang tot de Software (waaronder het Platform). Valinso is in het geval van SaaS niet verplicht om de Software op een fysieke gegevensdrager aan Klant ter beschikking te stellen.
- 19.2 Valinso zal zich inspannen de SaaS en overige Diensten met zorg en overeenkomstig de in schriftelijk overeengekomen afspraken, procedures en service levels uit te voeren. Klant is ermee bekend dat storingen in de SaaS kunnen optreden, bijvoorbeeld als gevolg van storingen in de internet- of telefonieverbindingen of in het elektriciteitsnetwerk. Valinso kan dan ook niet garanderen dat Klant te allen tijde gebruik kan maken van de Software (inclusief het Platform) en evenmin dat de resultaten van de Software altijd juist en volledig zijn.
- 19.3 Valinso spant zich naar alle redelijkheid in de Software (inclusief het Platform) te beveiligen tegen verlies en/of enige vorm van onrechtmatig gebruik. Valinso legt hiervoor passende technische en organisatorische maatregelen ten uitvoer, waarbij onder meer rekening wordt gehouden met de stand van de techniek.
- 19.4 Klant is uitsluitend gerechtigd de SaaS voor zichzelf te gebruiken en zal de Software en het Platform niet aan derden (niet zijnde Gebruikers) ter beschikking te stellen noch op een andere wijze de Software en de Dienst (commercieel) exploiteren.
- 19.5 Onverminderd artikel 19.4 is Klant gerechtigd om (medewerkers van) eigen klanten aan te wijzen als Gebruikers en daarmee gebruik te laten maken van de SaaS en het Platform, mits dit schriftelijk met Valinso is overeengekomen. Klant zal zich echter steeds onthouden van het doen van uitlatingen of toezeggingen aan haar Gebruikers welke afwijken van hetgeen bepaald in deze Algemene Voorwaarden en zal aan de Gebruikers dezelfde verplichtingen opleggen als in de Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst vastgelegd.  
Klant is aansprakelijk voor al het gebruik, en de kosten daarvan, dat via de aan haar en haar Gebruikers toegekende toegangscodes en wachtwoorden van het Platform en de Diensten (waaronder ook de Betaaldienst) wordt gemaakt en is verplicht om zorgvuldig met de toegangscodes en wachtwoorden om te gaan en deze te beschermen tegen ongevoegd gebruik.
- 19.6 Klant is ermee bekend dat de resultaten van de SaaS afhankelijk zijn van de gegevens en de instellingen die de Gebruikers via het Platform invoeren. Klant en de Gebruikers dienen de het Platform zelf in te richten en in te stellen en dragen zelf zorg voor de invoering van alle relevante data. Klant en de Gebruikers dienen instellingen en het gebruik van het Platform en de resultaten daarvan bovendien zelf regelmatig controleren, Valinso heeft daartoe geen enkele verantwoordelijkheid. Klant draagt zelf zorg voor de uitvoering van de dataconversie en de instructie aan de Gebruikers.
- 19.7 Valinso is gerechtigd de Software, het Platform en/of de SaaS (tijdelijk) buiten gebruik te stellen of te beperken in het geval dit noodzakelijk is voor het onderhouden, aanpassen of de beveiliging daarvan, zonder dat hierdoor enig recht van Klant of Eindgebruiker op schadevergoeding jegens Valinso ontstaat.

## HOOFDSTUK 4 AANVULLENDE VOORWAARDEN VOOR DE LEVERING VAN ONDERSTEUNING EN SUPPORT

Indien de Valinso aan de Klant ondersteunings en supportdiensten levert, zijn de in dit Hoofdstuk 4 neergelegde Aanvullende voorwaarden van toepassing. Deze voorwaarden gelden in aanvulling op Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen en laten deze onverlet.

### Artikel 20 Ondersteuning en onderhoud

- 20.1 Gedurende Kantooruren zal Valinso Klant online en telefonisch ondersteunen bij het gebruik van de Hardware en de Diensten. Valinso zal zich inspannen om vragen adequaat en binnen een redelijke termijn te beantwoorden, één en ander in overeenstemming met de regels van 'Fair Use'. Valinso kan echter niet instaan voor de juistheid en volledigheid van de reactie en de antwoorden. Klant staat er voor in dat haar medewerkers die om de ondersteuning vragen voldoende gekwalificeerd zijn en beschikken over voldoende kennis van de Diensten en de (werking van de) Hardware en het Platform. Indien de gebruikers van Klant niet aan voorgaande voldoen, is de Klant voor de ondersteuning een vergoeding verschuldigd, gebaseerd op Valinso's standaardtarieven.
- 20.2 Valinso is gerechtigd de Hardware en de Diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken indien zulks in haar opvatting noodzakelijk is, bijvoorbeeld in kader van het redelijkerwijs benodigde onderhoud van de Hardware, Software of andere onderdelen van de Dienst. Valinso zal gepland onderhoud zoveel mogelijk buiten kantooruren laten plaats vinden, de buitengebruikstelling zo kort mogelijk laten duren en, daar waar mogelijk, Klant tijdig op de hoogte stellen.
- 20.3 Valinso is gerechtigd, zonder voorafgaande bekendmaking, procedurele en technische wijzigingen en/of verbeteringen op de Hardware, Software, Platform, de Dienst en/of het autorisatiemiddel aan te brengen. Indien, naar het oordeel van Valinso, de wijziging en/of verbeteringen de bereikbaarheid en/of het functioneren van de Hardware, Software, Platform of de Dienst aanmerkelijk nadelig beïnvloed, zal Valinso Klant binnen een redelijke termijn voor de invoering van de wijziging en/of verbetering op de hoogte brengen.
- 20.4 Valinso zal zich inspannen eventuele gebreken in Software in overeenstemming met de overeengekomen afspraken en specificaties herstellen. Valinso is echter gerechtigd om gebreken in de Software uit te stellen totdat een nieuwe update of upgrade van de Software wordt uitgebracht. Valinso is eveneens gerechtigd gebruik te maken van tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de Software aan te brengen.
- 20.5 Valinso heeft geen verplichting inzake herstel van gebreken in de Hardware buiten de garantie. Alle werkzaamheden en kosten van herstel of van vervangend Hardware die buiten het kader van de garantie worden geleverd of gemaakt, zullen door Valinso in rekening worden gebracht conform haar gebruikelijke tarieven en vergoedingen.



## HOOFDSTUK 5 TRANSACTIEVERWERKINGEN

Indien de Valinso aan de Klant Betaaldiensten levert, zijn de in dit Hoofdstuk 5 neergelegde Aanvullende voorwaarden van toepassing. Deze voorwaarden gelden in aanvulling op Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen en laten deze onverlet.

### Artikel 21

### Definities

21.1 In de in dit Hoofdstuk 5 neergelegde aanvullende voorwaarden worden de volgende definities gehanteerd, zowel in enkelvoud als meervoud.

<i>Betaaldienst:</i>	de betaaldienst bestaande uit de verwerking van de Betalingstransacties.
<i>Betaalmethoden:</i>	de tussen partijen overeengekomen betaalmethoden.
<i>Betaalmethode Aanbieder:</i>	de partij die de Betaalmethode levert, waaronder mede doch niet uitsluitend begrepen de eigenaren van de Betaalmethode (zoals Currence IDEAL B.V., MasterCard Worldwide Inc. of VISA) en de ondernemingen die op grond van een overeenkomst met de eigenaren gerechtigd zijn om de Betaalmethode aan derden aan te bieden.
<i>Betaalrekening:</i>	de betaalrekening van de Stichting Derdengelden die voor de uitvoering van de Betaaltransacties wordt gebruikt.
<i>Betalingstransactie:</i>	een door de Eindgebruiker via de Betaalmethode geïnitieerde handeling waarbij geldmiddelen worden overgemaakt of opgenomen.
<i>Betaalinstelling:</i>	de betaaldienstverlener met wie Valinso een overeenkomst heeft gesloten voor de levering van de Betaaldiensten;
<i>Boetes:</i>	alle boetes, sancties, heffingen of andere maatregelen die de Betaalmethode Aanbieder, Financiële Instelling, toezichthouder of een andere derde partij aan Valinso of direct aan de Klant, oplegt in verband met het gebruik van de Betaaldienst door de Merchant en/of in verband met diens handelen van of nalaten, waaronder mede begrepen diens handelen of nalaten in strijd met de Overeenkomst (waaronder uitdrukkelijk ook begrepen de Rules), inclusief alle verliezen, kosten en schade Valinso die (direct dan wel indirect) daarvan het gevolg zijn.
<i>Chargeback:</i>	de terugvordering van een bedrag van een Betalingstransactie door de Klant of Financiële Instelling;
<i>CDD:</i>	Customer Due Dilligence
<i>Eindgebruikers:</i>	een natuurlijke- of rechtspersoon die met Klant een (koop)overeenkomst heeft gesloten op grond waarvan deze een Betalingstransactie dient te verrichten.
<i>Financiële Instelling:</i>	een financiële instelling zoals een bank, elektronische geldinstelling, of creditcardmaatschappij of een andere betaaldienstverlener of Betaalinstelling die een Betaalmethode aanbiedt.
<i>Refund:</i>	een betaling die in opdracht van de Klant wordt teruggedraaid en door de Betaalinstelling wordt teruggeboekt aan de Klant.
<i>Rules:</i>	alle aanvullende en bijzondere voorwaarden, beleidsregels, richtlijnen, procedures, policies, instructies en andere regelgeving van de Betaalmethode Aanbieders, Betaalinstelling of andere Financiële Instellingen, die van toepassing zijn op het gebruik van de Betaaldienst (waaronder uitdrukkelijk begrepen de

<i>Statement:</i>	Betaalmethoden) aldus onderdeel uitmaken van de Overeenkomst, te vinden via de link: [Payment documents]. een overzicht van de Betalingstransacties, ontvangen en uit te betalen bedragen, Chargeback, Refunds etc.
<i>Stichting Derdengelden:</i>	Stichting Escrow CURO Payments gevestigd te Oss, Obrechtstraat 21.
<i>Verliezen:</i>	alle verliezen, kosten, claims, acties, aanspraken, (gerechtelijke) procedures, boetes (waaronder mede doch niet uitsluitend begrepen: “ Boetes”), schikkingen, compensaties, schades, uitgaven, een en ander in de meest ruime zin des woords.

## **Artikel 22 Inhoud van de Betaaldienst**

- 22.1 Gedurende de duur van de Overeenkomst zal Valinso zich in spannen om in overeenstemming met hetgeen schriftelijk is overeengekomen de Betaaldienst te (laten) leveren. Klant is ermee bekend en akkoord dat de Betaaldienst volledig wordt uitgevoerd door de Betaalinstellingen en de Betaalmethode Aanbieder. Valinso zal zich daarbij inspannen om onder meer de volgende diensten aan de Klant te leveren:
- Valinso zal ervoor zorgdragen dat Klant toegang krijgt tot het de Betaaldienst en het Platform. Via het Platform kan Klant de status van de Betalingstransacties monitoren;
  - Valinso draagt er zorg voor dat de Stichting Derdengelden de via de Betalingstransactie ten behoeve van Klant op de Betaalrekening ontvangen bedragen in overeenstemming met de bepalingen uit deze Overeenkomst uitbetaalt aan de Klant
- 22.2 Voor het aanbieden van de Betaaldiensten beschikken de Betaalinstellingen over de benodigde vergunningen, waaronder een vergunning als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Op grond van haar vergunning dient de Betaalinstelling te voldoen aan de vereisten met betrekking tot onder meer beheerste en integere bedrijfsvoering, het minimum eigen vermogen, het veiligstellen van gelden van haar klanten en de bijbehorende valuteringsregels en informatieverplichtingen jegens Klanten.
- 22.3 Klant staat ervoor in dat zij te allen tijde zal voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving, in het bijzonder voortvloeiend uit de Wet op het financieel toezicht, Boek 7 Burgerlijk Wetboek en de Wet ter voorkoming van witwassen en terrorismefinanciering alsmede de Sanctiewet 1977.
- 22.4 Teneinde de gelden voortkomend uit de Betalingstransactie veilig te stellen vinden de Betalingstransacties plaats via de Betaalrekening van de Stichting Derdengelden. Alle ten behoeve van Klant op de Betaalrekening ontvangen bedragen zullen via de Stichting Derdengelden worden afgehandeld. Met het aangaan van de Overeenkomst machtigt Klant de Betaalinstelling om de betalingen te ontvangen op de betaalrekening van de Stichting Derdengelden.
- 22.5 Klant is ermee bekend en akkoord dat Valinso voor de uitvoering van de Betaaldiensten afhankelijk is van de Betaalmethode Aanbieder, de Betaalinstelling en de Financiële Instellingen, dat deze aanvullende verplichtingen en eisen kunnen stellen (waaronder mede doch niet uitsluitend begrepen de verplichtingen en eisen vastgelegd in de Rules.) aan de Klant en haar diensten en producten en dat Valinso afhankelijk is van de (beschikbaarheid en kwaliteit van de) door deze Betaalmethode Aanbieders, Betaalinstelling en Financiële Instellingen geleverde betaaldienstverlening en van de uitbetaling van Betalingstransacties door deze partijen.

- 22.6 Valinso en de Betaalinstelling nemen bij uitvoering van de Overeenkomst de nodige zorgvuldigheid in acht en houden daarbij naar beste vermogen rekening met de belangen van de Klant, de eindgebruikers, Betaalmethode Aanbieder, en de Financiële Instelling.
- 22.7 Valinso garandeert niet dat de Betaaldienst (en het Platform) (i) te allen tijde ongestoord kunnen worden gebruikt en (ii) vrij zullen zijn van fouten en gebreken en dat deze fouten en gebreken binnen een bepaalde periode kunnen worden hersteld. Evenmin garandeert Valinso dat derden het de Betaaldienst of het Platform niet onrechtmatig (zullen) gebruiken. Het gebruik is mede doch niet uitsluitend afhankelijk van het functioneren van de computer of telefoniesystemen, (internet) verbindingen, updates, patches, onderhoud en de betaaldienstverlening van de Betaalinstelling(en) en de Financiële Instelling.
- 22.8 Valinso is gerechtigd de Betaaldiensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen of te beperken in het geval dit noodzakelijk is voor het onderhouden, aanpassen of de beveiliging daarvan, of indien dat nodig is om (financiële) risico's van Valinso, de Betaalinstelling, Betaalmethode Aanbieder of de Financiële Instelling te verkleinen of af te dekken, zonder dat hierdoor enig recht van Klant of Eindgebruiker op schadevergoeding jegens Valinso ontstaat.

### **Artikel 23 Betaaldienst en Betaalmethode**

- 23.1 Klant mag de Betaaldienst uitsluitend en alleen gebruiken in combinatie met de door Valinso goedgekeurde Hardware en uitsluitend voor de verkoop van de aangemelde en (voorafgaand) door Valinso goedgekeurde producten en diensten. Het verwerken van betalingen voor niet aangemelde en/of niet goedgekeurde producten of diensten is niet toegestaan en vormt een inbreuk is op de Overeenkomst.
- 23.2 Valinso verstrekt Klant het recht om de overeengekomen Betaalmethoden als betaalmethoden aan te bieden aan haar Eindgebruikers, mits de Betaalmethode Aanbieder Klant heeft geaccepteerd.
- 23.3 Op het gebruik van de Betaalmethode zijn de Rules van de betreffende Betaalmethode Aanbieder van toepassing. Deze documenten zijn te vinden op de Website. Door akkoord te gaan met de Algemene Voorwaarden verklaart Klant dat zij bekend is met de inhoud van de Rules en akkoord is met de toepasselijkheid van deze Rules op de Overeenkomst. Klant garandeert dat zij alle toepasselijke bepalingen uit de Rules en andere aanwijzingen van Valinso steeds strikt zal opvolgen en nakomen.
- 23.4 Klant is ermee bekend en akkoord dat voor sommige Betaalmethoden het gebruik daarvan door de Klant afhankelijk is van de acceptatie door de relevante Betaalmethode Aanbieder. Deze Betaalmethode Aanbieder of de Betaalinstelling kan de acceptatie te allen tijde intrekken. Indien de Betaalmethode Aanbieder of de Betaalinstelling de acceptatie intrekt is Valinso niet (langer) verplicht de betreffende Betaalmethode aan Klant aan te bieden.. In aanvulling op voorgaande kan Valinso ook bij andere dringende redenen (bijvoorbeeld indien Klant zich niet houdt aan Rules of aan andere bepalingen uit de Overeenkomst) besluiten om een Betaalmethode niet langer aan Klant aan te bieden of de uitvoering van de Betaaldienst, waaronder de verwerking en/of de uitvoering van een Betalingstransactie, te weigeren of stop te zetten.
- 23.5 Valinso garandeert niet dat de Betaalmethode ongestoord werkt. Klant is ermee bekend en akkoord dat storingen in de Betaalmethode kunnen optreden, bijvoorbeeld als gevolg van storingen in de Internetverbindingen, elektriciteitsnetwerk, hostingdiensten of als gevolg van storingen in de dienstverlening van de Betaalmethode Aanbieder of van de Financiële Instellingen.

- 23.6 Valinso is nimmer aansprakelijk voor mogelijke schade (van welke aard dan ook) veroorzaakt door het (al dan niet tijdelijk) niet beschikbaar zijn c.q. vertraagd zijn of het anderszins niet of niet op juiste wijze werken van de Betaalmethode, om welke reden dan ook.
- 23.7 Eventuele geschillen tussen de Klant en de Betaalmethode Aanbieder met betrekking tot het gebruik van Klant (of diens Eindgebruiker) van de Betaalmethode zullen uitsluitend tussen deze twee partijen worden opgelost. Valinso is uitdrukkelijk geen partij in dat geschil en draagt ten aanzien daarvan ook geen enkele verantwoordelijkheid / aansprakelijkheid jegens de Klant of de Betaalmethode Aanbieder.

#### **Artikel 24 Betalingstransactie**

- 24.1 Een Betalingstransactie en de verwerking daarvan (waaronder mede, doch niet uitsluitend, begrepen de uitbetaling daarvan), kan worden geweigerd, niet of niet-volledig worden uitgevoerd en/of worden opgeschort indien:
- a) de opdracht voor de Betalingstransactie onjuiste, onvolledige en/of niet duidelijke gegevens bevat;
  - b) de Betalingstransactie betrekking heeft op producten en diensten van derden;
  - c) de Klant of de Eindgebruiker betrokken is bij frauduleuze handelingen en/of er sprake is van frauduleus gebruik of misbruik van de Betaaldienst, of gegronde vrees of vermoeden daartoe bestaat;
  - d) de Betalingstransactie in strijd is met wet- en/of regelgeving of gegronde vrees of vermoeden daartoe bestaat;
  - e) de Betalingstransactie niet toeziet op transacties die vallen binnen de normale bedrijfsvoering van de Klant en/of die toezien op de verkoop van producten of diensten die niet vallen binnen het overeengekomen aanbod van producten en diensten;
  - f) de rekening van de Klant en/of de Eindgebruiker geblokkeerd is;
  - g) een beslag de uitvoering van de Betalingstransactie verhindert;
  - h) de opdracht tot een Betalingstransactie niet op een juiste manier is gegeven;
  - i) de veiligheid van de Betaaldienst in het geding is;
  - j) er een aanzienlijk risico bestaat dat Klant niet in staat is zijn betalingsverplichting die voortvloeien uit het gebruik van de Betalingstransactie na te komen;
  - k) het vermoeden bestaat dat Klant in strijd handelt met de Overeenkomst, inclusief de Algemene Voorwaarden en de Rules ;
  - l) andere dringende en gegronde redenen zich hiertegen verzetten.
- Valinso zal Klant zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen, tenzij dat in strijd is met objectief gerechtvaardigde veiligheidsoverwegingen of verboden is krachtens andere toepasselijke wetgeving. Valinso in dat geval niet verplicht om bedragen aan Klant uit te betalen en is uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor de gevolgen voor Klant hiervan.
- 24.2 De afwikkeling en uitbetaling van de betalingen vindt niet eerder plaats dan dat de betaling door de Stichting Derdengelden op de Betaalrekening is ontvangen en de uitbetaling vervolgens door de Stichting Derdengelden en Valinso is goedgekeurd. Op Valinso rust dus geen enkele verplichting om betalingen af te wikkelen en uit te betalen aan de Klant indien deze nog niet door de Stichting Derdengelden op de Betaalrekening zijn ontvangen, ongeacht de oorzaak van deze non-betaling. Er wordt geen rente betaald over het voor Klant gehouden te goed op de Betaalrekening of op de rekeningen van Betaalinstellingen of Financiële Instellingen.
- 24.3 Klant garandeert dat zij de door haar ontvangen bedragen per direct aan de Stichting Derdengelden terugstort indien er sprake is van (i) Chargeback of een andere situatie waarin

er sprake is van onterecht ontvangen bedragen, of (ii) een verzoek daartoe van de Stichting Derdengelden. Klant vrijwaart Valinso en de Betaalinstelling voor alle directe en indirecte kosten en aansprakelijkheden voortkomend uit onterecht ontvangen bedragen, ongeacht de juistheid van daarvan.

- 24.4 Valinso is gerechtigd om de Chargebacks en Refunds uit een bepaalde periode te verrekenen met bedragen die Klant nog tegoed heeft van de Stichting Derdengelden. Met het aangaan van deze Overeenkomst machtigt Klant Valinso de openstaande bedragen die niet verrekend kunnen worden met de gelden op de Betaalrekening, door middel van een doorlopende machtiging af te boeken van de bankrekening van Klant. Indien de bank van de Klant aanvullende (ondertekende) documenten vereist om de machtiging te kunnen uitvoeren, zal klant steeds tijdig alle benodigde documenten invullen en ondertekenen.
- 24.5 Klant is ermee bekend dat de Betaalinstelling, Betaalmethode Aanbieder en de Financiële Instellingen boetes kunnen opleggen, bijvoorbeeld als het vaker voor komt dat er sprake is van een Chargeback of een Refund, als Klant in strijd handelt met de voorwaarden of richtlijnen van de Financiële Instelling of Betaalinstellingen, of als Klant onrechtmatig handelt. Valinso zal alle boetes en onkosten die Financiële Instellingen of Betaalinstellingen ten behoeve van Klant doorberekenen aan Valinso, direct doorbelasten aan Klant.
- 24.6 Valinso is gerechtigd om voor de Chargebacks bij de Klant kosten ter hoogte van € 25,- per Chargeback in rekening te brengen. Klant vrijwaart Valinso en stelt haar volledig schadeloos voor alle kosten, schade en eventuele boetes opgelegd door de Betaalinstelling, Betaalmethode Aanbieder, Financiële Instelling of andere derden met betrekking tot de Chargebacks van Eindgebruikers van de Klant.

#### **Artikel 25 Statement**

- 25.1 Valinso zal Klant periodiek via het Platform voorzien van een Statement. Het Statement bevat onder meer informatie over de Betalingstransacties en de ontvangen bedragen.
- 25.2 Klant zal steeds zo spoedig mogelijk controleren of de gegevens op het Statement correct zijn en/of de Betalingstransactie juist en volledig zijn uitgevoerd. Indien Klant een onjuistheid of onvolledigheid constateert, dient zij dat zo spoedig mogelijk schriftelijk aan Valinso te melden en alle redelijke maatregelen nemen ter voorkoming van (verdere) schade. Indien Valinso constateert dat er een fout of vergissing is gemaakt, herstelt zij die zo spoedig mogelijk. Valinso stelt Klant zo spoedig mogelijk in kennis van de geconstateerde fout of vergissing. Zij is bevoegd een fout of vergissing zonder instemming van Klant te (laten) herstellen en om een onterechte boekingen ongedaan te maken.
- 25.3 Indien Klant het Statement niet schriftelijk heeft betwist binnen een maand nadat die gegevens aan haar ter beschikking zijn gesteld, geldt de inhoud daarvan als door Klant te zijn goedgekeurd. Als in die gegevens rekenfouten voorkomen, herstelt Valinso deze, ook nadat de termijn van een maand is verstreken.

#### **Artikel 26 Stichting Derdengelden**

- 26.1 Teneinde de gelden voortkomend uit de Betalingstransactie veilig te stellen draagt Valinso er zorg voor dat de Betalingstransacties plaats vinden via de Betaalrekening. Alle ten behoeve van de Klant op de Betaalrekening ontvangen bedragen zullen via de Stichting Derdengelden worden afgehandeld. De Stichting Derdengelden treedt aldus op als door Valinso aangestelde bewaarder van de gelden voortkomend uit de Betalingstransacties en beheerder van de (gelden op de) Betaalrekening. De Stichting Derdengelden verricht de uitbetalingen in opdracht van Valinso. Klant heeft geen overeenkomst met de Stichting Derdengelden.

Wanneer de Stichting Deringelden gelden aan Klant uitbetaald, vermindert de uitbetalingsverplichting van Valinso aan Klant met een gelijk bedrag.

26.2 Door de Overeenkomst aan te gaan machtigt Klant:

- a) Valinso om de betalingen te ontvangen op de Betaalrekening. In een uitbestedingsovereenkomst tussen Valinso en de Stichting Deringelden zijn de voorwaarden met betrekking tot het beheer en de bewaring van gelden op de Betaalrekening door de Stichting Deringelden vastgelegd. Op verzoek van Klant zal Valinso deze uitbestedingsovereenkomst aan Klant doen toekomen.
- b) de Stichting Deringelden onherroepelijk om al hetgeen Klant, al dan niet opeisbaar of onder voorwaarde, onder de Overeenkomst aan Valinso verschuldigd is uit te keren aan Valinso (al dan niet door middel van verrekening). Dit lid is aldus een derdenbeding ten gunste van de Stichting Deringelden. Stichting Deringelden zal aldus de door Klant aan Valinso verschuldigde bedragen inhouden op de gelden die de Stichting Deringelden op grond van de Overeenkomst aan Klant moet uitbetalen en deze bedragen zo spoedig mogelijk aan Valinso uitbetalen
- c) Valinso en de Stichting Deringelden onherroepelijk om Refunds uit te voeren of betalingen te verrichten waartoe Klant via het Betaalplatform opdracht geeft of die Klant of Valinso op basis van de Rules of andere instructies van de Betaalmethode Aanbieder of andere Financiële Instelling verplicht is te doen, bijvoorbeeld bij een Chargeback. Dit lid is aldus een derdenbeding ten gunste van de Stichting Deringelden.

#### **Artikel 27 Relatie tussen de Klant en de Eindgebruiker**

27.1 Valinso is uitdrukkelijk geen partij bij de overeenkomst tussen de Klant en de Eindgebruiker. Klant zal de Eindgebruiker op afdoende wijze te informeren over de wijze waarop zij een geldige betaling kan verrichten. Klant vrijwaart Valinso stelt haar volledig schadeloos voor alle claims, aanspraken en kosten, die het gevolg zijn van het niet of het niet correct nakomen van enige verplichting uit hoofde van de overeenkomst tussen Klant en de Eindgebruiker.

27.2 Klant garandeert dat zij:

- (i) alle verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst met de Eindgebruiker alsmede alle wettelijke verplichtingen jegens de Eindgebruiker nakomt en dat zij geen overeenkomsten met Eindgebruiker aangaat die strafbaar zijn of anderszins in strijd zijn met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving;
- (ii) alle uit hoofde van de van toepassing zijnde wet- en regelgeving (waaronder mede doch niet uitsluitend wet- en regelgeving op het gebied van consumentenrechten, consumentenbescherming en reclame) volledig zal nakomen en zal naleven.

Onder (van toepassing zijnde) 'wet- en regelgeving' wordt mede doch niet uitsluitend verstaan de wet- en regelgeving die van toepassing is in de landen waar de Klant, de Eindgebruiker, Valinso, de Betaalmethode Aanbieder of andere bij de Betalingstransactie betrokken Financiële Instellingen zijn gevestigd en in de landen waar de producten en diensten worden aangeboden, geleverd, verhandeld of worden gebruikt.

27.3 Indien Klant kosten in rekening brengt aan de Eindgebruiker voor betaling door middel van de Betaaldienst zal Klant zich houden aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en onder meer de kosten voorafgaand aan de Betaling inzichtelijk te maken aan de Eindgebruiker.

27.4 Klant staat er voor in dat zij een goed werkend en goed gedocumenteerd klachtenprocedure heeft ingericht en dat deze klachtenprocedure eenvoudig vindbaar is.

27.5 Klant zal uitsluitend Betalingstransactie laten verwerken waarvoor de Eindgebruiker opdracht heeft gegeven.

#### **Artikel 28 Medewerking en garanties van Klant**

- 28.1 Klant is verantwoordelijk voor de aanschaf en de werking van alle aansluitingen, (telecommunicatie)apparatuur en programmatuur die nodig zijn voor het gebruik van de Betaaldienst, tenzij anders overeengekomen.
- 28.2 Klant is verplicht om passende technische en organisatorische maatregelen te nemen om de transactiedata en de persoonsgegevens van de Eindgebruiker te beschermen tegen onrechtmatig gebruik of verlies. Het is Klant niet toegestaan deze gegevens te publiceren en/of aan derden beschikbaar te stellen zonder de uitdrukkelijke toestemming van de Eindgebruiker. Indien Klant onvolkomenheden ten aanzien van een Betalingstransactie, de Betaaldienst of de Betaalmethode, en het gebruik daarvan, constateert, zal zij Valinso daar onverwijld schriftelijk (waaronder tevens begrepen per e-mail) over informeren.
- 28.3 Klant garandeert dat zij de Betaaldienst niet zal (laten) gebruiken voor het accepteren van betalingen voor producten en/of diensten:
- (i) waarvan het gebruik, het aanbieden, verkopen, leveren of het in bezit hebben in Nederland of in het land waar de Klant, de Eindgebruiker of de Betaalmethode Aanbieder is gevestigd is of waar de producten of diensten worden geleverd, verhandeld of gebruikt, strafbaar is of anderszins in strijd is met de geldende wet- en regelgeving;
  - (ii) in strijd zijn met de Rules, het door Valinso of door de Betaalmethode Aanbieder gehanteerde acceptatiebeleid;
  - (iii) ten aanzien waarvan redelijkerwijs het vermoeden bestaat dat de producten en diensten inbreuk maken op (intellectuele eigendoms)rechten van derden dan wel anderszins onrechtmatig zijn jegens derden, danwel ten aanzien waarvan redelijkerwijs het vermoeden bestaat dat het (normale) gebruik van de producten en diensten zal leiden tot een inbreuk op (intellectuele eigendoms)rechten van derden danwel anderszins onrechtmatig zal zijn jegens derden;
  - (iv) niet via de Hardware worden verkocht;
  - (v) niet door Klant zelf maar door derden verkocht en/of geleverd;
  - (vi) afwijken van het bij de aanvang van de Overeenkomst aan Valinso gemelde en door Valinso goedgekeurde product- of dienstenaanbod;
  - (vii) anderszins in strijd zijn met de Overeenkomst.
- 28.4 Klant garandeert bovendien dat zij:
- a) haar verplichtingen uit de Overeenkomst steeds tijdig en volledig zal nakomen
  - b) haar uiterste best zal doen om ongeoorloofde toegang tot systemen van Valinso en/of de Betaalinstellingen te voorkomen en steeds prompt alle (vermoedens van) fraude schriftelijk zal melden;
  - c) haar eigen systemen, applicaties en ondersteunende infrastructuur, zal beveiligen tegen ongeautoriseerde toegang;
  - d) gegevens terzake van Betalingstransacties niet zal verstrekken aan derden en niet zal (laten) verwerken op een wijze welke in strijd is met de wettelijke verplichtingen ter zake van de bescherming van persoonsgegevens en Valinso vrijwaart tegen aanspraken van derden met betrekking hiertoe;
  - e) zich te allen tijde zal houden aan de instructies als vervat in de (aansluit)documentatie en overige instructies van Valinso zoals deze te eniger tijd door Valinso kunnen worden gegeven. Valinso is niet aansprakelijk voor enige schade (direct/indirect) die door Klant is geleden als gevolg van het door Klant niet of niet op juiste wijze opvolgen van gegeven instructies;
  - f) geen handelingen zal verrichten waardoor de reputatie en/of de (handels)naam, het merk en/of (overige) intellectuele eigendomsrechten van Valinso, de Betaalmethode Aanbieder of de Financiële instelling schade kunnen worden toegebracht;
  - g) Betalingstransacties niet zal opdelen in twee of meer Betaaltransacties;
  - h) Betaaltransacties niet zal terugbetalen op een andere betaalkaart/bankrekeningnummer dan waarvan de Betaaltransactie oorspronkelijk is afgeschreven;

- i) Geen geld zal aannemen van Eindgebruikers voor het uitvoeren en uitbetalen van een refund;
  - j) De Betaaldienst niet zal gebruiken:
    - Voor Betaaltransacties voor of namens derden of voor Betaaltransacties die niet tussen de Klant en Eindgebruiker tot stand zijn gekomen of voor Klant geïnitieerd zijn;
    - om de Eindgebruiker contact geld te verstrekken;
    - voor Betaaltransacties waarvan Klant weet of redelijker wijze een vermoeden dient te hebben, dat deze in strijd is met de wet- en regelgeving danwel op andere wijze onrechtmatige is.
- 28.5 Het is Klant niet toegestaan technische processen in gang te zetten of te laten voortbestaan waarvan zij redelijkerwijs kan vermoeden dat deze Valinso, de Betaalinstelling dan wel de overige gebruikers van de Betaaldienst hinderen of de Betaaldienst nadelig beïnvloeden. Klant zal te allen tijde de meest recente versies van antivirusprogramma's en virusdetectie gebruiken om de infrastructuur van Valinso en de Betaalinstelling te beschermen tegen virussen, wormen en/of welke andere kwaadaardige invloeden dan ook.
- 28.6 In het kader van de Overeenkomst zal Klant onder meer via het CDD-onderzoek worden beoordeeld op diens goedgeheid. In het CDD-onderzoek kunnen ook de door Klant aangeboden producten en diensten worden onderzocht worden en gecontroleerd worden of deze voldoen aan het acceptatiebeleid. Het onderzoek zal worden uitgevoerd in overeenstemming met de van toepassing zijnde wetgeving, waaronder mede doch niet uitsluitend de Wet op het financieel toezicht (Wft) en de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) en andere door Valinso bekendgemaakte richtlijnen. Indien Klant weigert om tijdige medewerking te verlenen aan dit onderzoek, is Valinso gerechtigd alle door haar zelf of door de derden (waaronder de Betaalinstelling) gemaakte kosten bij Klant in rekening te brengen.
- 28.7 Klant zal Valinso steeds op eerste verzoek, in ieder geval uiterlijk binnen twee werkdagen, voorzien van alle relevante informatie en gegevens (waaronder in ieder geval begrepen alle door Valinso verzochte informatie en gegevens) en eventuele andere benodigde medewerking verlenen. Klant staat ervoor in dat de door haar verstrekte gegevens en informatie, juist, volledig en actueel is. Gedurende de duur van de Overeenkomst verplicht Klant zich om Valinso steeds terstond te informeren omtrent wijziging in (bedrijfs)gegevens, bedrijfsvoering, producten en diensten en andere omstandigheden, waaronder mede doch niet uitsluitend begrepen wijzigingen en omstandigheden waarvan redelijkerwijs het vermoeden bestaat dat Valinso Klant niet zou aanvaarden indien zij opnieuw een overeenkomst met haar zou sluiten. Onder wijziging van gegevens en omstandigheden vallen mede doch niet uitsluitend het navolgende:
- splitsing/fusie en/of beëindiging/liquidatie van het bedrijf van Klant;
  - enige (andere) vorm van bedrijfsovergang/ bedrijfsovername van het bedrijf van Klant;
  - wijziging van de gegevens zoals opgenomen in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel (wijziging van de wettelijk en bevoegde vertegenwoordigers/ bestuurders/ indien van toepassing Raad van Commissarissen van het bedrijf daaronder nadrukkelijk begrepen alsmede eventuele intrekkingen/ verstrekkingen van volmachten c.q. het benoemen van gevolmachtigden);
  - wijziging van bankrekening;
  - wijziging van BTW nummer;
  - wijziging van de (afbeeldingen van de) (handels)naam, het logo, dan wel andere onderscheidingstekens van Klant;
  - wijziging van contactpersonen, contactgegevens, e-mailadressen, website;
  - wijziging van de door Klant aangeboden (type/soort) producten of diensten en/of wijziging van de voorwaarden waaronder deze worden aangeboden of van de doelgroep (waaronder leeftijdsgroep) aan wie het wordt aangeboden;
  - wijziging van de door Klant gebruikte betaaldiensten.



- 28.8 Indien Klant in strijd handelt met artikel 28.7 is Valinso gerechtigd om bij Klant een niet voor matiging of verrekening vatbare contractuele boete ter hoogte van € 5.000,- (vijf duizend euro) per overtreding en voor elke dag of gedeelte daarvan dat de niet-naleving voortduurt, in rekening te brengen. Eén en ander onverminderd het recht van Valinso op vergoeding van de door haar geleden en te lijden schade en onverminderd enig ander aan haar toekomend recht.
- 28.9 Indien Valinso in alle redelijkheid het vermoeden heeft dat Klant in strijd handelt met de Overeenkomst, waaronder in het bijzonder de artikelen uit Hoofdstuk 5 is zij gerechtigd een (fraude)onderzoek naar Klant te laten uitvoeren en de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten. De kosten van dit (fraude)onderzoek en de opschorting en daaruit voortvloeiende schade komen volledig voor rekening van Klant.

### **Artikel 29 Vrijwaring**

- 29.1 Het is Klant bekend dat Valinso en de Betaalinstellingen de verantwoordelijkheid hebben en dragen voor het aanbrengen van goeude klanten, die voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving en alle geldende Rules. Klant is hiervan op de hoogte en beseft de importantie daarvan voor Valinso en dat zij zich als goed klant dient te gedragen en dat zij Valinso te allen tijde dient te voorzien van de juiste, complete en actuele informatie en gegevens over haar onderneming, bedrijfsvoering en de door haar aangeboden producten en diensten, waaronder mede doch niet uitsluitend verstaan de gegevens opgenomen in artikel 23.10. Klant verbindt zich te gedragen in overeenstemming met hetgeen volgens het maatschappelijk verkeer betaamt.
- 29.2 Klant draagt volledig verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid voor haar eigen handelen en nalaten, waaronder mede doch niet uitsluitend begrepen haar handelen en nalaten in strijd met van toepassing zijnde wet- en regelgeving, deze Overeenkomst, gedragscodes, regels, richtlijnen of voorwaarden die van toepassing zijn op de door haar geselecteerde Betaalmethoden, de openbare orde en/of goede zeden alsmede voor de door haar aan haar Eindgebruikers aangeboden producten of diensten.
- 29.3 Klant vrijwaart Valinso volledig en in de ruimste zin des woords en stelt haar volledig schadeloos voor alle aanspraken, claims, Boetes en andere maatregelen van Klanten, Betaalmethoden Aanbieders, Financiële Instellingen of andere derden (en daaruit voortvloeiende Verliezen) ontstaan als gevolg van enig handelen of nalaten van Klant of anderszins aan Klant (diens Eindgebruiker of door Klant ingeschakelde derden) toe te rekenen. Meer in het bijzonder vrijwaart Klant Valinso en stelt haar volledig schadeloos voor alle door toezichthoudende instanties, de belastingdienst, overheidsinstellingen of rechterlijke instanties opgelegde sancties en maatregelen (waaronder Boetes of dwangsommen) en alle als gevolg daarvan door Valinso geleden Verliezen, ontstaan als gevolg van enig handelen of nalaten van Klant of anderszins aan Klant (diens Eindgebruiker of door Klant ingeschakelde derden) toe te rekenen.
- Onder handelen en nalaten wordt mede, doch niet uitsluitend, begrepen het handelen en/of nalaten in strijd met de Overeenkomst, de van toepassing zijnde wet- en regelgeving, de Rules die van toepassing zijn op de door haar geselecteerde Betaalmethoden de openbare orde en/of goede zeden.
- 29.4 Klant vrijwaart Valinso en stelt haar volledig schadeloos voor iedere aanspraak van derden, in verband met het niet, niet tijdig of niet juist nakomen van verplichtingen door Klant jegens deze derden. Klant vrijwaart Valinso voorts oor Verliezen ontstaan als gevolg van de door haar aangeboden producten en diensten.

### **Artikel 30 Duur, beëindiging en opschorting Betaaldienst**

- 30.1 Indien onverhoopt bij het aangaan van de Overeenkomst aangegaan het (CDD)onderzoek van de Betaalinstelling nog niet is afgerond, wordt de Overeenkomst aangegaan onder de (ontbindende)voorwaarde dat als Valinso de Klant niet uiterlijk binnen veertien dagen als gebruiker van de Betaaldienst accepteert, de Overeenkomst wordt ontbonden. In dat geval

- rust op Valinso geen verplichting om de ten behoeve van Klant ontvangen gelden aan Klant uit te betalen. Valinso is te allen tijde gerechtigd om Klant, op basis van deze CDD, andere informatie of om welke reden dan ook, te weigeren dan wel om nadere eisen te stellen aan Klant of aanvullende informatie te vragen. In dat geval rust op Valinso geen verplichting om de ten behoeve van Klant ontvangen gelden aan Klant uit te betalen.
- 30.2 De Betaaldienst kan door Klant op ieder moment eenzijdig worden opgezegd en wel met onmiddellijke ingang. Valinso te allen tijde de Betaaldienst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand.
- 30.3 In aanvulling op artikel 3 en 9 van deze Algemene Voorwaarden is Valinso is gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst met onmiddellijke ingang (geheel of gedeeltelijk) op te schorten en/of (geheel of gedeeltelijk) te ontbinden indien:
- a) Klant tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst;
  - b) indien Financiële Instelling de aansluiting van de Betaalinstelling moet stopzetten;
  - c) de Betaalinstelling haar vergunning als betaalinstelling verliest;
  - d) Klant failliet wordt verklaard, aan haar (voorlopige) surséance van betaling wordt verleend, haar bedrijf liquideert, dan wel de toepasselijkheid van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen ten aanzien van Klant wordt uitgesproken;
  - e) het geheel of een gedeelte van de zaken van Klant in beslag worden genomen, beslag ten laste van de debiteuren van Klant wordt gelegd, danwel melding van betalingsonmacht wordt gedaan door Klant;
  - f) Klant enige handeling verricht die het imago en de uitstraling van het bedrijf van Valinso of de Betaalinstelling of de Betaalmethode Aanbieder schaadt, dan wel kan schaden, c.q. Klant in strijd handelt met enige wettelijke bepaling, de openbare orde en/of de goede zeden.
  - g) Klant niet (meer) voldoet aan het acceptatiebeleid;
  - h) er sprake is van een situatie als bedoeld in artikel 24.1;
  - i) Valinso van de Betaalmethode Aanbieders, andere Financiële Instelling, Toezichthoudende Instantie of andere overheidsinstantie het verzoek krijgt om de Overeenkomst op te schorten of te beëindigen (op welke wijze dan ook).
- 30.5 Valinso is in geen enkel geval aansprakelijk voor eventuele schade (van welke aard dan ook) en kosten van Klant als gevolg van een rechtsgeldige opschorting, opzegging c.q. beëindiging van deze Overeenkomst door Valinso op bovenstaande en/of de wettelijke gronden.
- 30.6 Indien Valinso de uitvoering van de Overeenkomst heeft opgeschort en de Betaaldienst en/of Betaalmethode vervolgens weer (op verzoek van de Klant) in dienst heeft gesteld, is Klant een vergoeding verschuldigd voor alle schade en kosten van Valinso veroorzaakt door het afsluiten en weer opnieuw indienststellen van de Betaaldienst en/of Betaalmethode, met een minimumbedrag van € 500,-

Wijk en Aalburg, april 2020