

# Algemene Voorwaarden

---

**Versie:** 2014.0.6

**Datum:** 17 oktober 2014

**Schrijver:** Benjamin de Jong

# 1. Algemene bepalingen

## 1.1. Over wie en wat gaat het

- 1.1.1. Wie: De V.O.F. Doorbetalers, gevestigd en kantoorhoudende te Hilversum - Nederland) op het adres Zuiderweg 237 (1221 HH) (vanaf nu aangeduid met "DB") en het bedrijf, de stichting, de vereniging, de eenmanszaak of elke andere natuurlijke of rechtspersoon (vanaf nu aangeduid met "de Opdrachtgever") die diensten afneemt van DB;
- 1.1.2. DB heeft een Stichting opgericht met als doel alle gelden ten behoeve van de opdrachtgever via een losstaande rechtspersoon te laten passeren (vanaf nu aangeduid met "de Stichting");
- 1.1.3. De Opdrachtgever levert zelf ook diensten aan bedrijven, stichtingen, verenigingen, eenmanszaken of andere natuurlijke of rechtspersonen (vanaf nu aangeduid met "de DebitEUR");
- 1.1.4. Wat: Alle diensten, producten, faciliteiten, systemen en middelen (vanaf nu aangeduid met "de Diensten") die door DB worden geleverd, in de breedste zin van het woord;
- 1.1.5. Alle geleverde Diensten worden vastgesteld en overeengekomen in een contract wat na ondertekening door DB en de Opdrachtgever rechtsgeldig is (vanaf nu aangeduid met "de Overeenkomst").

## 1.2. Wijzigingen

- 1.2.1. DB behoudt het recht om Diensten en vergoedingen die op haar website zijn gepubliceerd op elk moment te wijzigen en hierdoor de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden aan te passen, bij te werken of meer volledig te maken. Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever om deze Algemene Voorwaarden geregeld na te kijken. Als de Opdrachtgever de Diensten per de ingangsdatum van de wijziging blijft gebruiken, geeft de Opdrachtgever hiermee aan met deze wijziging(en) in te stemmen en deze te aanvaarden. Bij wijziging van de algemene voorwaarden zullen we hier richtbaarheid aan geven via de website [www.doorbetalers.nl](http://www.doorbetalers.nl)

## 1.3. Definities

- 1.3.1. Acceptatiebeleid: Het beleid wat door DB gehanteerd wordt om te bepalen of zij zaken wil doen met een Opdrachtgever, en wat DB verzekert van het feit dat de Opdrachtgever ook voldoet aan Wettelijke eisen en aan de eisen van Financiële instellingen
- 1.3.2. CBP: College Bescherming Persoonsgegevens
- 1.3.3. Chargebacks: De mogelijkheid voor een DebitEUR om te annuleren, waardoor de Financiële Instelling de gelden terughaalt bij DB of de Opdrachtgever
- 1.3.4. Andere Financiële Instellingen: De Nederlandse Bank, de Banken, Currence iDEAL B.V.
- 1.3.5. FRDM: Het mechanisme waarmee DB de opdrachtgever indeelt in een Risico profiel
- 1.3.6. Mandaten: Wettige vastlegging van het recht gelden te innen bij een DebitEUR
- 1.3.7. MOI: Melding Onterechte Incasso
- 1.3.8. Risico beheersing: De mechanismen om DB en de Stichting bloot te laten staan aan een zo klein mogelijk risico
- 1.3.9. Rolling Reserve: Een bedrag dat door de stichting tijdelijk achter gehouden wordt om te kunnen garanderen dat de opdrachtgever ten alle tijden aan de verplichtingen richting DB kan voldoen
- 1.3.10. Storning: De mogelijkheid voor een DebitEUR om te annuleren, waardoor de Financiële Instelling de gelden terughaalt bij DB of de Opdrachtgever, specifiek voor Incassos
- 1.3.11. Transacties: Een door de Opdrachtgever aan DB uitbesteedde taak om gelden in naam van de Opdrachtgever te vorderen of te storten
- 1.3.12. Vergoedingen: De bedragen die DB vraagt voor de uitgevoerde Dienst(en)

## 1.4. Over de overeenkomst en de toepassing van de voorwaarden

- 1.4.1. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, gelden voor alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten tussen DB en de Opdrachtgever, uitsluitend de hierna volgende algemene voorwaarden:
- 1.4.2. Indien de acceptatie door de Opdrachtgever afwijkt van de offerte, komt de overeenkomst pas tot stand indien en voor zover DB schriftelijk met deze afwijking heeft ingestemd, dan wel door uitvoering te geven aan de opdracht kenbaar maakt ermee in te stemmen;

1.4.3. Alle door DB gedane aanbiedingen en offertes, waarbij niet uitdrukkelijk het tegendeel is vermeld, zijn geheel vrijblijvend.

1.4.4. De toepasselijkheid van enige algemene of specifieke voorwaarden of bedingen, gehanteerd door de Opdrachtgever, ten aanzien van de te sluiten overeenkomst, wordt door DB uitdrukkelijk van de hand gewezen en niet van toepassing verklaard.

## 2. De Overeenkomst

### 2.1. Acceptatie

- 2.1.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de Overeenkomst;
- 2.1.2. De Opdrachtgever is verplicht deze Algemene Voorwaarden van toepassing te verklaren op zijn rechtsverhouding met de Debiteur inzake de aansprakelijkheidsbeperkingen van DB en de Stichting.
- 2.1.3. Een Overeenkomst komt tot stand door ondertekening door DB en de Opdrachtgever van een opgestelde Offerte of contract;
- 2.1.4. De Overeenkomst wordt gesloten onder de voorwaarde dat de Opdrachtgever door Financiële Instellingen en Betaaldienst eigenaren wordt geaccepteerd en voldoet aan het acceptatiebeleid van DB zelf. De Opdrachtgever is verplicht om bij het verkrijgen van deze acceptatie volledige medewerking te verlenen.

### 2.2. Duur

- 2.2.1. De Overeenkomst treedt in werking na ondertekening van de Overeenkomst door DB en door de Opdrachtgever, en wordt aangegaan voor de duur van één jaar, waarna deze telkens stilzwijgend wordt verlengd voor een periode van drie maanden, tenzij in de Overeenkomst zelf expliciet andere afspraken zijn gemaakt.

### 2.3. Beëindiging

- 2.3.1. DB en de Opdrachtgever kunnen de Overeenkomst schriftelijk en met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden beëindigen, na het verstrijken van de duur van de Overeenkomst van één jaar. Tenzij in de Overeenkomst zelf expliciet andere opzegtermijnen zijn gespecificeerd.
- 2.3.2. DB is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder (voorafgaande) ingebrekestelling en zonder ontstaan van enige aansprakelijkheid voor schade dan wel rechterlijke tussenkomst, te beëindigen indien:
  - 2.3.3. 1. De Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden of regels of instructies van DB of Stichting niet nakomt;
  - 2.3.4. 2. Faillissement of surseance van betaling van de Opdrachtgever is aangevraagd of uitgesproken alsmede indien de Opdrachtgever in geval van onder bewindstelling, onder curatelestelling of overlijden van de Opdrachtgever;
  - 2.3.5. 3. De Opdrachtgever in strijd met de wet goederen en/of diensten aanbiedt van welke het aanbieden, verhandelen, in bezit hebben of gebruik strafbaar is of indien dit in strijd is met het door DB gevoerde acceptatiebeleid;
  - 2.3.6. 4. Er sprake is van aantasting van de integriteit van het financiële stelsel;
  - 2.3.7. 5. Er sprake is van misbruik of onrechtmatig gebruik van de Diensten;
  - 2.3.8. 6. Er door de handelswijze van de Opdrachtgever schade aan de reputatie of het merk van DB wordt of dreigt te worden toegebracht.
  - 2.3.9. 7. De Opdrachtgever de diensten als tussenpersoon doorverkoopt.
  - 2.3.10. 8. De Opdrachtgever de richtlijnen zoals opgelegd door de licentiehouders niet naleeft
  - 2.3.11. De Opdrachtgever de dienst gebruikt voor het vorderen van achterstallige gelden bij wanbetalers
  - 2.3.12. Indien er zich omstandigheden als in dit hoofdstuk voordoen dan zijn DB en de Stichting gerechtigd om:
    - 2.3.13. 1. De toegang tot de Diensten te ontzeggen;
    - 2.3.14. 2. Nog niet uitgevoerde Transacties op te schorten;
    - 2.3.15. 3. Al uitgevoerde Transacties ongedaan te maken;
    - 2.3.16. 4. De verplichtingen van DB en/of de Stichting uit de Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden op te schorten ,zulks onverlet alle rechten en bevoegdheden van DB en de Stichting.
  - 2.3.17. Indien de Overeenkomst op grond van dit hoofdstuk wordt beëindigd zijn de Vergoedingen direct opeisbaar door DB.

## 3. Juridische bepalingen

### 3.1. Intellectueel eigendom en copyrights

3.1.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur en diensten berusten uitsluitend bij DB of diens licentiegevers. De Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruikersrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend. Voor het overige zal de Opdrachtgever de programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of daarvan kopieën vervaardigen.

3.1.2. Het is de Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen, of andere rechten van intellectuele eigendom te verwijderen of te wijzigen.

3.1.3. Het is DB toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur dan wel andere Diensten. Indien DB door middel van technische bescherming de programmatuur heeft beveiligd, is het de Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.

3.1.4. Het is DB toegestaan wijzigingen zonder aankondiging wijzigingen in de werking van de programmatuur aan te brengen

### 3.2. Geheimhouding en Privacy

3.2.1. Behoudens ten opzichte van derden die door DB voor de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht zijn ingeschakeld, is DB geheimhouding verplicht van al hetgeen haar zowel van de opdrachtgever als van haar klanten ter kennis komt.

3.2.2. Zowel DB als de Opdrachtgever zijn verplicht tot geheimhouding jegens derden van alle gegevens, in welke vorm dan ook, die zijn verkregen van de andere partij. Zowel DB als de Opdrachtgever leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de overeenkomst tussen partijen.

3.2.3. De verplichting tot geheimhouding zoals hierboven omschreven duurt voort tot 3 jaar na het einde van de Overeenkomst.

3.2.4. Uit de aard van de overeenkomst vloeit voort dat DB de beschikking heeft over persoonsgegevens. DB zal de bepalingen van de privacy wet- en regelgeving in acht nemen.

3.2.5. DB staat ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) en voldoet aan de vereisten welke door de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) aan DB zijn opgedragen.

### 3.3. Klachten

3.3.1. De Opdrachtgever dient klachten over de uitvoering van de dienstverlening via de website, schriftelijk of per e-mail zo spoedig mogelijk aan DB mee te delen, doch uiterlijk 3 maanden na uitvoering van de betreffende dienstverlening. Na afloop van deze periode wordt de Opdrachtgever geacht met de geboden uitvoering van de dienstverlening te hebben ingestemd en wordt DB geacht te hebben voldaan aan hetgeen is overeengekomen.

3.3.2. Debiteuren worden in staat gesteld om via de website van DB klachten in te dienen jegens de Opdrachtgever. Deze klachten kunnen van invloed zijn op de maatregelen die DB heeft gesteld ter bescherming van de Stichting, de Debiteuren en zichzelf. Deze maatregelen zijn beschreven in het hoofdstuk Risico Beheersing.

3.3.3. DB start de behandeling van klachten altijd binnen 1 week op en geeft daarbij een indicatie van de doorlooptijd van de klachtenprocedure. Ook de uitkomst wordt aan de melder gecommuniceerd.

3.3.4. De Opdrachtgever zal voor de Debiteur een klantenservice instellen voor vragen over de door hem geleverde producten en/of diensten, die bereikbaar is via een telefoonnummer of e-mailadres. Indien Debiteuren bij DB klagen over de kwaliteit van de producten en/of de diensten van de Opdrachtgever, dan treden DB en de Opdrachtgever in overleg. DB kan, na voorafgaande kennisgeving aan de Opdrachtgever en een minimale opzegtermijn van vier weken, de Overeenkomst met de Opdrachtgever op te zeggen als de Opdrachtgever niet binnen 14 dagen na dit overleg een oplossing ter afhandeling van de klachten kan bieden.

## 4. Aansprakelijkheid

### 4.1. Vrijwaring

4.1.1. DB en de Stichting zijn niet aansprakelijk voor enigerlei schade hoe dan ook genaamd, hetzij directe of indirect, hetzij gevolgschade of welke schade dan ook.

4.1.2. De Opdrachtgever vrijwaart DB en de Stichting van alle aanspraken van Financiële Instellingen, Debiteuren of derden inzake van schade veroorzaakt door enig handelen of nalaten van de Opdrachtgever waaronder door haar ingeschakelde derden of Debiteuren.

4.1.3. DB is in geen geval aansprakelijk indien de Opdrachtgever verplichtingen, waaronder verplichtingen jegens betaaldiensteigenaren, niet nakomt. De Opdrachtgever vrijwaart DB voor alle aanspraken van betaaldiensteigenaren of andere derden jegens DB, welke op enigerlei wijze samenhangen met de niet nakoming van voornoemde verplichtingen door de Opdrachtgever

4.1.4. De Opdrachtgever vrijwaart DB voor eventuele aanspraken van derden, de kosten van rechtsbijstand daaronder begrepen, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan DB toerekenbaar is.

4.1.5. De Opdrachtgever alsmede de door haar in geschakelde derden verlenen alle medewerking, verstrekken alle informatie en zijn verplicht ervoor te zorgen dat deze informatie juist, volledig en op rechtmatige wijze is verkregen en bewerkt. De Opdrachtgever is verplicht om zorg te dragen dat via de Diensten uitgevoerde Transacties niet in strijd zijn met geldende Wet- en Regelgeving. De Opdrachtgever vrijwaart DB en de Stichting voor alle aanspraken van derden welke (mede) het gevolg zijn van enige tekortkoming van de Opdrachtgever.

### 4.2. Tussen de Opdrachtgever en de Debiteur

4.2.1. DB kan in geen enkel geval aansprakelijk worden gesteld voor schade bij de Opdrachtgever of bij de Debiteur als gevolg van de door DB geleverde dienst, de door de Opdrachtgever geleverde dienst of door welke oorzaak dan ook. De Opdrachtgever is verplicht zelf elke aansprakelijkheid te aanvaarden en zich daar desnoods voor te verzekeren.

4.2.2. DB is in geen geval aansprakelijk indien de Debiteur verplichtingen, waaronder verplichtingen jegens de Opdrachtgever, niet nakomt. De Opdrachtgever vrijwaart DB voor alle aanspraken van derden welke op enigerlei wijze samenhangen met de niet nakoming van voornoemde verplichtingen door de Debiteuren

### 4.3. Overmacht

4.3.1. Zowel DB als de Opdrachtgever zijn gehouden tot nakoming van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van DB wordt mede verstaan een tekortkoming van toeleveranciers van DB en van andere derden, van wiens diensten DB mede afhankelijk kan zijn voor de uitvoering van haar verplichtingen jegens DB en niet beperkt tot Banken, Internet Providers en Telecom Operators.

4.3.2. Wanneer de overmacht situatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, dan wel bij voorbaat vaststaat dat de overmacht situatie tenminste 90 dagen zal duren, heeft de Opdrachtgever het recht om de overeenkomst te ontbinden. In dat geval worden de reeds ingevolge de overeenkomst geleverde prestaties verrekend en zijn partijen elkaar niets verschuldigd.

4.3.3. Indien DB bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is DB bevoegd de reeds geleverde respectievelijk het leverbare deel van de dienst afzonderlijk te factureren en is de Opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.

4.3.4. Van overmacht van DB in de zin van dit hoofdstuk wordt verstaan elke van de wil van DB onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van haar verplichtingen jegens de Opdrachtgever geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van zodanige verplichtingen in redelijkheid niet van DB kan worden verlangd, ongeacht of die omstandigheid ten tijden van het sluiten van de overeenkomst te voorzien was. Tot die omstandigheid wordt in elk geval maar niet uitsluitend gerekend: van overheidswege opgelegde verplichtingen die consequenties hebben voor het verstrekken van de dienst, storingen in systemen die deel uitmaken van het internet, hacks, storingen in de telecommunicatie-infrastructuur, uitval van elektriciteitsvoorzieningen van DB en problemen met of bij de Bank

## 5. Verplichtingen van de Opdrachtgever

### 5.1. Rondom de Debiteur

- 5.1.1. De Opdrachtgever aanvaardt de verantwoordelijkheid om de Debiteur te informeren over het gebruik van de Diensten van DB.
- 5.1.2. Wanneer de Opdrachtgever DB gelden laat vorderen bij de Debiteur, dan informeert de Opdrachtgever de Debiteur daarover tenzij de Dienst hierin voorziet.
- 5.1.3. Wanneer de Opdrachtgever DB de opdracht heeft gegeven om gelden te vorderen bij de Debiteur, en er verandert iets aan de opdracht, dan informeert de Opdrachtgever de Debiteur over het risico dat DB de gelden alsnog kan innen volgens de originele opdracht tenzij de Dienst hierin voorziet.
- 5.1.4. De Opdrachtgever garandeert aan DB dat:
  - 5.1.5. 1 Hij geen goederen of diensten aanbiedt waarvan het aanbieden, verhandelen, in bezit hebben of gebruik volgens de wet strafbaar is of strijdig is met het door DB gevoerde acceptatiebeleid;
  - 5.1.6. 2 Hij zijn verplichtingen jegens de Debiteur nakomt;
  - 5.1.7. 3 Hij zich zal houden aan elke wet waaronder de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de Wet Koop op Afstand;
  - 5.1.8. 4 Hij zich onthoudt van activiteiten welke schade kunnen toebrengen aan de reputatie of het merk van DB.

### 5.2. Meldingsplicht fraude

- 5.2.1. Wanneer er door de Opdrachtgever fraude ontdekt wordt met betrekking tot door door DB geleverde Diensten, dan zal de Opdrachtgever dit ter ommegaande melden aan DB. DB zal dan haar procedure voor Risicobeheersing inschakelen.

### 5.3. Meldingsplicht Betalingsachterstanden

- 5.3.1. Wanneer de Opdrachtgever een betalingsachterstand heeft, dan zal de Opdrachtgever dit ter ommegaande melden aan DB. DB zal dan haar procedure voor Risicobeheersing inschakelen.
- 5.3.2. Wanneer de Debiteur een betaalachterstand heeft bij de Opdrachtgever, waarbij de Dienst een relatie heeft met deze Debiteur, dan zal de Opdrachtgever dit ter ommegaande melden aan DB. DB zal dan haar procedure voor Risico beheersing inschakelen.

## 6. Financiële transacties

### 6.1. Stichting

- 6.1.1. DB heeft een Stichting Derdengelden Doorbetalers, gevestigd te Nijmegen, in het Handelsregister ingeschreven onder nummer 59235233. De Stichting is door DB gemachtigd als onafhankelijk beheerder van Derdengelden en de Derdengeldenrekening;
- 6.1.2. De Opdrachtgever machtigt DB om verrichte Betalingen eventueel via de Financiële Instellingen te ontvangen op rekeningen die op naam gesteld zijn van de Stichting;
- 6.1.3. Alle door DB verkregen Incassomandaten bij Debiteuren zijn begunstigd aan de Stichting.

### 6.2. Risico beheersing

- 6.2.1. Indien de Opdrachtgever gebruik maakt van de Diensten van DB, loopt DB een financieel risico. Bijvoorbeeld indien Debiteuren Chargebacks initiëren die de Opdrachtgever niet kan terugbetalen. Teneinde deze financiële risico's af te dekken, zal de Opdrachtgever instemmen met maatregelen die DB en de Stichting neemt om het risico voor haarzelf te mitigeren. Het maatregelen zullen periodiek herzien worden en afhankelijk van het door DB vastgestelde risicoprofiel (middels het FRDM) zal de Rolling Reserve minimaal 6% bedragen van de omzet van de Opdrachtgever over een periode van 2 maanden tenzij in de Overeenkomst expliciet anders overeengekomen. De aldus vastgestelde Rolling Reserve zal worden ingehouden op uitbetalingen aan de Opdrachtgever. De Rolling Reserve zal weer worden uitbetaald aan de Opdrachtgever 2 maanden na het aflopen van de Overeenkomst. Voor de berekening van de hoogte van de Rolling Reserve zal DB zich onder andere baseren op actuele omzetcijfers en schattingen van de omzet over een periode van 2 maanden;
- 6.2.2. De Opdrachtgever stemt in met additionele maatregelen wanneer zij door DB een hoog risicoprofiel krijgt toegewezen. Deze maatregelen kunnen onder andere zijn: het periodiek moeten rapporteren van eigen financiële positie en die van eventuele derden die garant staan, het periodiek inleveren van een financieel periodeverslag, en het hanteren van een langere omzetperiode voor de vaststelling van de Rolling Reserve;
- 6.2.3. Wanneer een herziening van het risicoprofiel van de Opdrachtgever leidt tot een te hoog risicoprofiel (zie FRDM), dan is DB gemachtigd alle Diensten en Uitbetalingen op te schorten voor zolang zij dit nodig acht.
- 6.2.4. DB keert over de Rolling Reserve geen rente uit.
- 6.2.5. Het is DB toegestaan om op basis van verkregen informatie uit eerdere vorderingen de Rolling Reserve tijdelijk te verhogen of te verlagen.
- 6.2.6. Uit de Rolling Reserve wordt alleen door DB geput op het moment dat een storning niet kan worden verrekend met een andere openstaande vordering.

### 6.3. Fraude

- 6.3.1. In een aantal gevallen is DB verplicht om gegevens van de Opdrachtgever door te zenden aan de Financiële Instellingen. Dit is het geval bij mogelijke fraude, extreme schommelingen in omzet en afzet van de Opdrachtgever en overige door de Financiële Instellingen aangewezen gevallen.
- 6.3.2. Wanneer door DB fraude wordt vastgesteld of een vermoeden daartoe bestaat, dan is DB gemachtigd alle Diensten en Uitbetalingen op te schorten voor zolang zij dit nodig acht.
- 6.3.3. De opdrachtgever wordt in het geval de diensten zijn opgeschort hiervan op de hoogte gesteld via telefoon of e-mail;
- 6.3.4. Van de Opdrachtgever wordt vereist alleen gebruik te maken van de Gebruikersgegevens en Configuratieparameters die zijn aangeleverd door DB. Afwijkingen hiervan worden behandeld als fraude.

### 6.4. Transacties bij Debiteuren

- 6.4.1. DB verzorgt Transacties bij Debiteuren alleen na een expliciete opdracht van de Opdrachtgever. Transacties worden voorzien van de door de Opdrachtgever opgegeven referenties, haar naam en de naam van DB
- 6.4.2. DB heeft het recht om de uitvoering van een Transactie te weigeren indien:
  - 6.4.3. 1 De opdracht tot een Transactie onjuiste ,onvolledige of onduidelijke gegevens bevat;
  - 6.4.4. 2 De uitbetaling van de Transactie de Rolling Reserve overschrijdt;



6.4.5. 3 Er reden is om te veronderstellen dat Debiteur of Opdrachtgever betrokken is bij frauduleuze handelingen of er sprake is van frauduleus gebruik of misbruik van de Diensten;

6.4.6. 4 De rekening van Debiteur ,het account van Debiteur of Opdrachtgever geblokkeerd is.

## 6.5. Uitbetalingen

6.5.1. DB zal de Transactiebedragen pas uitbetalen aan de Opdrachtgever nadat DB de gelden van de Financiële Instelling heeft ontvangen. Elke Betaalmethode en elke Financiële Instelling hanteert verschillende perioden tussen het moment van Betalen door de Debiteur en het uitbetalen aan DB en/of de Opdrachtgever (uitbetaalvertraging). De Opdrachtgever is zich bewust van deze uitbetaalvertraging die mede ingegeven wordt door het tussen DB, de Opdrachtgever en Financiële Instelling overeengekomen Rolling Reserve en/of contractueel met de Opdrachtgever overeengekomen uitbetaalvertraging;

6.5.2. Indien de Opdrachtgever en DB een Rolling Reserve zijn overeengekomen, zal uitbetaling van gelden van middels de Dienst verwerkte betalingen alleen gelden voor de tegoeden die DB aan de Opdrachtgever heeft, boven het bedrag van de overeengekomen Rolling Reserve; De aanvulling van de Rolling Reserve prevaleert altijd het uitbetalen van openstaande vorderingen;

6.5.3. DB zal alleen laten uitbetalen op het in de Overeenkomst opgenomen rekeningnummer met dezelfde tenaamstelling als de Opdrachtgever waarmee de Overeenkomst is getekend. Dit rekeningnummer zal tevens door DB gebruikt worden voor de doorlopende machtiging;

6.5.4. DB betaalt 1 maal per week de te verrekenen vorderingen met inachtneming van alle bovengenoemde uitzonderingen en vertragingen uit, tenzij in de Overeenkomst expliciet een andere frequentie is overeengekomen;

6.5.5. Wanneer DB ten onrechte gelden uitbetaald, wegens welke reden dan ook, zal de Opdrachtgever deze bedragen onverwijld terugbetalen.

## 7. Tarieven en de betaling ervan

### 7.1. Vergoedingen

- 7.1.1. Vergoedingen voor het gebruik van de Diensten bestaan uit eenmalige aansluitvergoedingen, maandelijkse abonnementsvergoedingen, transactievergoedingen en eventuele overige vergoedingen. Hiervan kan enkel bij schriftelijke Overeenkomst worden afgeweken.
- 7.1.2. DB behoudt zich tevens het recht, voor ieder kalenderjaar zowel haar algemeen geldende, als het met de Opdrachtgever overeengekomen tarieven, alsmede periodiek door de Opdrachtgever verschuldigde vergoedingen, aan te passen. Een verhoging zal evenwel niet meer bedragen dan het wijzigingspercentage van het CBS-indexcijfer voor de gezinsconsumptie, afgerond op hele Euro's. DB zal de Opdrachtgever 3 maanden voorafgaand aan een voorgenomen prijs - en/of tariefsaanpassing in kennis stellen.
- 7.1.3. Als de kosten van de Financiële Instellingen wijzigen heeft DB het recht deze per datum van wijziging in de tarieven aan de Opdrachtgever door te berekenen.
- 7.1.4. Een Opdrachtgever die zich niet kan verenigen met deze wijzigingen is bevoegd, in afwijking van deze voorwaarden, tot het tijdstip van inwerkingtreding van de wijziging, de overeenkomst per de datum waarop de wijzigingen ingaan, op te zeggen.
- 7.1.5. DB factureert waar van toepassing de door de Opdrachtgever verschuldigde aansluitvergoedingen na de ondertekening van de Overeenkomst.
- 7.1.6. DB factureert de door de Opdrachtgever verschuldigde maandelijkse abonnementsvergoedingen en vergoedingen inzake eventuele opties maandelijks en één maand vooruit.
- 7.1.7. Vergoedingen worden indien mogelijk direct door de Stichting ingehouden op de te verrekenen bedragen van de Opdrachtgever, tenzij anders overeen gekomen.
- 7.1.8. De Opdrachtgever verleent aan DB een machtiging om door middel van automatische incasso, vergoedingen van nog te vorderen bedragen die nodig zijn om, de Rolling Reserve aan te vullen.
- 7.1.9. Voor zover het niet mogelijk is vergoedingen te voldoen door het inhouden van deze vergoedingen op de te verrekenen bedragen van de Opdrachtgever, zullen deze vergoedingen via een automatische incasso worden geïnd. Indien deze niet kan worden uitgevoerd zal een administratieve vergoeding worden gerekend van € 17,50. De Opdrachtgever zal via een handmatige opdracht alsnog het saldo aanvullen binnen 10 werkdagen.
- 7.1.10. Bij in gebrekeblijven van een tijdige betaling, is De Opdrachtgever, DB buitengerechtelijke incasso vergoedingen van 15 % met een minimum van € 250, - en 1,5 % contractuele samengestelde rente per maand verschuldigd.
- 7.1.11. DB is gerechtigd de (al dan niet opeisbare) vergoedingen, te verrekenen met (al dan niet opeisbare) tegenvorderingen van de Opdrachtgever op DB. Dit ongeacht de valuta van de vergoedingen en tegenvorderingen.
- 7.1.12. Alle vergoedingen, belastingen en heffingen welke betrekking hebben op ten behoeve van de Opdrachtgever door DB of de Stichting bij Financiële Instellingen aangegane verplichtingen komen voor rekening van de Opdrachtgever.
- 7.1.13. Alle facturatie geschiedt elektronisch. Facturen dienen te worden betaald binnen 20 werkdagen tenzij anders overeengekomen.
- 7.1.14. Wanneer betaling uitblijft, heeft DB het recht uitvoering van de Overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade die hierdoor zou ontstaan.

### 7.2. BTW

- 7.2.1. De geleverde financiële diensten zijn vrijgesteld van BTW.. Op andere diensten kan wel BTW van toepassing zijn. De eventuele ingehouden BTW wordt op uw afrekening gespecificeerd
- 7.2.2.

### 7.3. Rapportages

- 7.3.1. Tegenover de Opdrachtgever strekt een afschrift uit de administratie van DB en/of de Stichting tot volledig bewijs van de geleverde diensten en de status van de aan de Opdrachtgever gerelateerde boekhouding.
- 7.3.2. DB geeft de Opdrachtgever via verschillende communicatiekanalen een online statusoverzicht van Betalingen tussen de Debiteur en de Opdrachtgever. Op dit overzicht staat de status van de transactie, het identificatie kenmerk en de hoogte van de Betalingen.

## 8. Veiligheidsbeheer

### 8.1. Vertrouwelijkheid

- 8.1.1. DB verschaft nooit informatie over de Opdrachtgever en de Debiteuren aan derden zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever
- 8.1.2. Wanneer een Financiële instelling of de Overheid informatie opvraagt over de Opdrachtgever en de Debiteuren, zal DB deze informatie overdragen en de Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen voor zover zij daartoe door de wet of gesloten overeenkomsten verplicht is.

### 8.2. Systemen

- 8.2.1. DB draagt zorg voor het afdoende beveiligen van alle middelen waarmee de Dienst wordt geleverd.
- 8.2.2. Van de Opdrachtgever wordt vereist zelf zorg te dragen van het afdoende beveiligen van alle middelen die worden aangesloten op de Dienst;
- 8.2.3. Van de Opdrachtgever wordt vereist alleen gebruik te maken van de Gebruikersgegevens en Configuratieparameters die zijn aangeleverd door DB;
- 8.2.4. Van de Opdrachtgever wordt vereist gebruik te maken van tijdsynchronisatie op de systemen waar transacties op plaatsvinden of worden opgeslagen.

### 8.3. Beschikbaarheid en Capaciteit

- 8.3.1. DB draagt zorg voor een beschikbaarheid van 99.0% van de Dienst, tenzij anders afgesproken in de Overeenkomst;
- 8.3.2. DB zal soms genoodzaakt zijn om wijzigingen aan de Dienst door te voeren of deze tijdelijk te onderbreken voor onderhoud. Deze wijzigingen of onderbrekingen in de dienstverlening worden, wanneer het niet gaat om noodsituaties, 2 weken vooraf aangekondigd, en tellen niet mee in de afgesproken beschikbaarheid van de Dienst;
- 8.3.3. DB draagt zorg voor voldoende systeemcapaciteit om te garanderen dat de Dienst snel genoeg reageert;
- 8.3.4. DB draagt zorg voor het toepassen van de juiste veiligheidsmaatregelen. Echter kunnen hack pogingen, botnet aanvallen en andere pogingen tot misbruik wel leiden tot een lagere beschikbaarheid. Dit valt onder overmacht en de Opdrachtgever vrijwaart DB voor alle aanspraken van derden welke op enigerlei wijze samenhangen hiermee.

### 8.4. Accountmanagement

- 8.4.1. DB verschaft Gebruikersgegevens aan de Opdrachtgever om gebruik te kunnen maken van de dienst. De Opdrachtgever draagt zorg dat deze gegevens niet in handen van derden vallen;
- 8.4.2. Bij het verlies van Gebruikersgegevens informeert de Opdrachtgever DB op zo'n kort mogelijke termijn. DB zal dan gepaste maatregelen nemen om misbruik te voorkomen. Alle kosten voortvloeiend uit misbruik zijn ten alle tijden voor de Opdrachtgever.

### 8.5. Audits

- 8.5.1. DB behoudt zich het recht voor om ten behoeve van Audits informatie te raadplegen binnen de informatievoorzieningen van de Dienst. Wanneer externe partijen een dergelijke audit verzorgen zullen zij de informatie mogen inzien, maar mogen zij daar geen afschriften van meenemen en zijn zij gebonden aan de geheimhoudingsplicht.
- 8.5.2. In sommige gevallen zullen Financiële instellingen of Overheden hun recht uitoefenen om de Dienst van DB te auditen. DB werkt altijd direct mee aan deze audits.

## 9. Specifieke bepalingen per dienst

### 9.1. Incasso

9.1.1. De Opdrachtgever leeft voor het gebruik van SEPA machtigingsformulieren de richtlijnen die daarvoor door de banken en DB worden gecommuniceerd na. Meer informatie hierover is verkrijgbaar bij DB en op de website van DB.

9.1.2. De Opdrachtgever is zich ervan bewust dat de bankrekeninghouder die een schriftelijke volmacht voor een doorlopende machtiging afgeeft, bij zijn bank tot maximaal 56 kalenderdagen na afschrijving van het bedrag, zonder opgave van reden, kan melden dat hij de afschrijving ongedaan wil maken. Dit heet een “storning”. De bank moet deze storning vervolgens in maximaal vijf werkdagen ook daadwerkelijk verwerken. In het geval van een digitale machtiging is er geen handtekening aanwezig. Dat betekent dat de Opdrachtgever ook na de storningstermijn de betaling kan terugvorderen. De rekeninghouder doet hier een “Melding Onterechte Incasso (MOI)”. Indien de Opdrachtgever geen getekende volmacht kan overleggen, is de Opdrachtgever bij een geschil verplicht tot restitutie van het betreffende bedrag. Een MOI kan tot 13 maanden na de incasso worden ingediend. Naast het oorspronkelijke transactie bedrag brengt de bank DB voor elke MOI €60,- kosten in rekening. DB is gerechtigd deze kosten aan de Opdrachtgever door te belasten. Dit doen ze onder vermelding van de transactie waarop de MOI betrekking heeft.

9.1.3. Het is aan de Opdrachtgever om contact op te nemen met de Debiteur en/of een onderzoek in te stellen met als doel om het geld en eventueel de MOI-kosten op de Debiteur te verhalen. Via de DB website wordt een overzicht met ingediende MOI's weergegeven. Daarnaast is dit ook via de button “transacties” terug te vinden.

9.1.4. De Opdrachtgever neemt passende risico beperkende maatregelen, de Opdrachtgever dient daarbij zelf een afweging te maken welke risico's de Opdrachtgever wil lopen ten opzichte van het te bieden betaalgemak voor de Debiteuren van de Opdrachtgever.

9.1.5. DB is gerechtigd de volgende maatregelen op te leggen om risico's die samenhangen met machtigingen in te perken:

9.1.6. 1 Maxima stellen aan het aantal transacties en de hoogte van de te incasseren bedragen te beperken;

9.1.7. 2 Het instellen van een Rolling Reserve om voldoende saldo te garanderen om storningen en MOI's op te vangen;

9.1.8. 3 Het instellen van een Uitbetaaldrempel;

9.1.9. 4 bij meer dan twee MOI's per maand in twee maanden in één kalenderjaar behoudt DB het recht voor om de betaalwijze machtigingen niet meer aan te bieden aan de betreffende Opdrachtgever. Het voorgaande ontslaat de Opdrachtgever niet van haar eigen verantwoordelijkheid en haar eigen contractuele verplichtingen.

9.1.10. Machtigingen gebruiken in combinatie met naar buiten bellen (ook wel bekend als outbound calling) vanuit een callcenter is niet toegestaan, tenzij:

9.1.11. 1 De Opdrachtgever zorgt voor een handtekening van de Opdrachtgever onder een papieren incassocontract;

9.1.12. 2 De Opdrachtgever aantoont dat zij gebruik maakt van voice logging én alleen Debiteuren belt waarmee het bedrijf een bestaande Klantrelatie heeft.

9.1.13. In geval van gespreksopnamen dient de Opdrachtgever op eerste verzoek van DB de opnamen aan DB beschikbaar te stellen.

### 9.2. iDeal

9.2.1. De Opdrachtgever stemt er expliciet mee in dat de gegarandeerde uitbetaling door de Acquiring Bank van tegoeden van iDEAL transacties geschiedt aan de Stichting.

9.2.2. De Opdrachtgever dient mee te werken aan informatieverzoeken van Currence iDEAL B.V. in het kader van de naleving van de Rules & Regulations iDEAL, welke zijn te vinden op de website van Currence BV.

9.2.3. De garanties, voorwaarden en condities waaronder tegoeden aan de Opdrachtgever worden uitgekeerd zijn uitsluitend de verantwoordelijkheid van DB.

9.2.4. De Opdrachtgever garandeert dat hij voldoet aan de wettelijke verplichting (artikel 3:15 e.v. BW) van publicatie door web winkeliers van hun KvK- en BTW-nummer op hun websites.

9.2.5. De Opdrachtgever kan zich desgewenst verzekeren tegen het betalingsrisico dat zij loopt met betrekking tot het ontvangen van tegoeden.

9.2.6. De Opdrachtgever dient de status van de iDEAL transactie te verifiëren bij DB. Indien de Opdrachtgever de transactiestatus niet verifieert voordat uitlevering van zijn product of dienst plaatsvindt, dan ligt het risico van niet ontvangen gelden - wanneer de iDEAL transactie niet de status succesvol heeft - bij de Opdrachtgever.

- 9.2.7. De Opdrachtgever staat DB toe te controleren of de Opdrachtgever door veranderde of aanvullende activiteiten is geëvolueerd naar de rol van intermediair, waarbij de Opdrachtgever voor een deel van de verkopen van een derde partij niet verantwoordelijk is voor de levering, eventuele terugbetaling, klachten en garantie. In dit geval is deze Opdrachtgever een CPSP geworden en zal deze Opdrachtgever zich als zodanig moeten laten certificeren door Currence IDEAL B.V.
- 9.2.8. Bij inschakeling door de Opdrachtgever van een derde blijft de Opdrachtgever te allen tijde verantwoordelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de Opdrachtgever.
- 9.2.9. Het is niet toegestaan Issuing Banken zonder aanwijzingen van Currence IDEAL B.V. uit de iDEAL Issuerlijst te halen.
- 9.2.10. Een Opdrachtgever die iDEAL als betaalmethode accepteert, dient de iDEAL betaalmethode op te nemen in zijn lijst met alle aangeboden betaalmethoden, op die plaats in zijn orderproces waar dit gebruikelijk is.
- 9.2.11. Indien de Opdrachtgever gebruik gaat maken van e-maillinkdiensten, dan dient de Opdrachtgever het gebruik van e-maillinks te implementeren conform de regels zoals beschreven in de R&R bijlage 'Regels voor het gebruik van e-maillinks', die kan worden gedownload van de website van Currence IDEAL B.V.
- 9.2.12. De iDEAL betaalmethode dient op een dusdanige manier in de lijst met aangeboden betaalmethoden te worden opgenomen, dat zij minimaal gelijke aandacht krijgt als andere betaalmethoden.
- 9.2.13. Het moet voor de Debiteur duidelijk herkenbaar zijn hoe en wanneer voor de iDEAL betaalmethode wordt gekozen. Dit wordt bewerkstelligd door een zogenaamde "betaalknop" aan te bieden op de pagina waar uit betaalmethoden gekozen wordt.
- 9.2.14. De toegestane afbeeldingen voor de iDEAL betaalknop zijn beschikbaar via het acceptantengedeelte van de website <http://www.ideal.nl/Acceptant/?s=logos&lang=dut-NL>.
- 9.2.15. DB is gerechtigd in opdracht van de Acquiring Bank of Currence IDEAL B.V. in specifieke situaties noodmaatregelen te treffen ten aanzien van de Opdrachtgever (waaronder het blokkeren van iDEAL-betalingen van de Debiteur aan de Opdrachtgever en het blokkeren van uitbetalingen van het saldo aan de Opdrachtgever) in geval van (vermeende) fraude of het niet nakomen van leveringsverplichtingen door de Opdrachtgever.
- 9.2.16. De Opdrachtgever staat er voor in dat de acceptant geen iDEAL-betalingen zal accepteren via websites, bij transacties en/of voor goederen of diensten:
- 9.2.17. 1 die in strijd zijn, of in strijd handelen, met dwingende Nederlandse of buitenlandse wet- of regelgeving;
- 9.2.18. 2 waarvan het bestaan, exploiteren, verhandelen, in bezit hebben of gebruik strafbaar is in Nederland of in het buitenland;
- 9.2.19. 3 die inbreuk maken op rechten van derden;
- 9.2.20. 4 die om andere redenen onrechtmatig zijn in Nederland of in het buitenland;
- 9.2.21. 5 indien daardoor aan de reputatie van de bank of onderdelen van de DB en/of het imago van Currence IDEAL B.V. schade toegebracht wordt of kan worden;
- 9.2.22. 6 indien daardoor hinder ontstaat bij klanten of de financiële instellingen waaraan die klanten hun opdrachten tot iDEAL betalingen verstrekken;
- 9.2.23. 7 indien de Opdrachtgever daarbij handelt in strijd met de overeenkomst, deze algemene voorwaarden of de voorschriften van DB.

## 10. Slot bepalingen

10.1.1. Op alle met DB gesloten overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing

10.1.2. Alle geschillen voortvloeiende uit aanbiedingen van en overeengekomen met DB hoe dan ook genaamd, zullen worden onderworpen aan het oordeel van de burgerlijke rechter die bevoegd is in de vestigingsplaats van DB tenzij wettelijke bepalingen zich daartegen verzetten.

10.1.3. Met deze algemene voorwaarden komen alle voorgaande algemene voorwaarden te vervallen.