

Algemene Voorwaarden CCV januari 2016 (België)

Deze algemene voorwaarden bestaan uit drie onderdelen, te weten (A) algemene bepalingen die op alle dienstverlening van CCV van toepassing zijn en specifieke aanvullende voorwaarden die van toepassing zijn op het verlenen van bepaalde categorieën producten/diensten door (B) CCV Belgium en/of (C) CCV Holland. Daarnaast wordt soms verwezen naar addenda voor specifieke aanvullende voorwaarden voor bepaalde producten/diensten.

A. ALGEMENE BEPALINGEN

1. **Definities**
- 1.1. **Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden, bestaande uit de onderdelen A en B en de daarin opgenomen hoofdstukken.
- 1.2. **Authenticatiemiddelen:** de (combinatie van) gegevens en/of middelen waarmee Klant zich bij CCV kan authenticeren, zoals de combinatie van gebruikersnaam/wachtwoord, unieke al dan niet middels hulpmiddelen gegenereerde (pin)codes, etc.
- 1.3. **Betaalautomaat:** een door CCV toegelaten apparaat binnen de landsgrenzen van België, die ten minste bestemd is voor het verrichten van Betalingen en Retourpinbetalingen.
- 1.4. **Betaalinterface:** een elektronische connectiemogelijkheid aangeboden door CCV aan de Klant om Betalingen aan CCV te kunnen zenden;
- 1.5. **CCV:** CCV Belgium, CCV Holland en/of een andere CCV entiteit als aangegeven in de Overeenkomst.
- 1.6. **CCV Belgium:** CCV Belgium N.V./S.A., met maatschappelijke zetel te Leper, ondernemingsnummer en BTW nummer BE 0460.253.716.
- 1.7. **CCV Holland:** CCV Holland B.V., met maatschappelijke zetel te Westervoortseweg 55, 6827 AT Arnhem (Nederland), ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder het nummer 09103292, met BTW nummer NL807944816.B01 CCV is een betalingsinstelling onder Nederlands recht die in vrij verkeer in België diensten verricht. De bevoegde toezichthoudende autoriteit is de Nederlandsche Bank (<http://www.dnb.nl>). U kan CCV contacteren per e-mail op het adres info@nl.ccv.eu.
- 1.8. **Diensten:** de in de Overeenkomst gespecificeerde diensten die door CCV worden geleverd.
- 1.9. **Documentatie:** de door CCV ter zake van de Producten en Diensten verstrekte (gebruikers)handleidingen en –instructies waaronder Scheme Rules zoals gedefinieerd in artikel 41.1 van deze Algemene Voorwaarden.
- 1.10. **Gebrek:** het substantieel niet voldoen van een Product of Dienst aan de Documentatie.
- 1.11. **Installatie:** het gebruiksklaar maken en aansluiten van de betreffende Producten en/of Diensten door CCV Belgium al dan niet op locatie van de Klant.
- 1.12. **Klant:** de rechtspersoon of natuurlijke persoon waarmee CCV een Overeenkomst heeft gesloten.
- 1.13. **MyCCV:** de door CCV ten behoeve van de Klant onderhouden online omgeving waarop Klant middels de Authenticatiemiddelen kan inloggen.
- 1.14. **Ondersteuning:** de tussen CCV Belgium en de Klant op grond van deze Algemene Voorwaarden of de in de Overeenkomst overeengekomen Dienst tot het beschikbaar stellen van een helpdesk voor gebruikersvragen en storingsmeldingen en het - afhankelijk van het afgesloten type servicecontract - oplossen van storingen en/of Gebreken en het verlenen van onderhoud. Een en ander zoals nader omschreven in deze Algemene Voorwaarden en Overeenkomst.
- 1.15. **Overeenkomst:** overeenkomst strekkende tot de levering van Producten of Diensten door CCV aan de Klant.
- 1.16. **Partij:** de Klant of CCV.
- 1.17. **Plug & Pay:** het gebruiksklaar maken van de betreffende Producten en het verzenden daarvan door CCV Belgium aan de Klant, zodat hij deze zelf kan aansluiten en in gebruik kan nemen.
- 1.18. **Producten:** de in de Overeenkomst gespecificeerde zaken en de software zoals ICT- en telecommunicatieapparatuur en betaalsystemen die door CCV Belgium worden verkocht, verhuurd of die in bruikleen of gebruik worden gegeven aan de Klant.
- 1.19. **Schriftelijk:** per brief, per e-mail, per fax of via MyCCV.

- 1.20. **Telecommunicatiedienst:** de mobiele of vaste telecommunicatiedienst aangeboden door CCV Belgium, zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst.

2. Toepasselijkheid

- 2.1. Hoofdstuk A.I ("Algemeen") van de Algemene Voorwaarden is van toepassing op alle aanbiedingen en Overeenkomsten waarbij CCV Producten en/of Diensten aan de Klant levert. Daarnaast zijn de bepalingen uit de andere meer specifieke hoofdstukken uit deze Algemene Voorwaarden van toepassing wanneer CCV de desbetreffende relevante Producten en Diensten als in die hoofdstukken beschreven aan de Klant levert.
- 2.2. In geval van eventuele tegenstrijdigheden tussen Hoofdstuk A.I ("Algemeen") en de meer specifieke hoofdstukken, prevaleren de meer specifieke hoofdstukken. In geval van eventuele tegenstrijdigheden tussen de meer specifieke hoofdstukken onderling, prevaleert/prevaleren de hoger geplaatste hoofdstukken (bijvoorbeeld hoofdstuk A.II gaat voor A.I, B.I gaat voor A.1, etc.). Hetgeen bepaald is in specifieke addenda (zoals in de in artikel 41.1 gedefinieerde Voorschriften) en/of de Overeenkomst prevaleert ten opzichte van al het voorgaande.
- 2.3. Afwijkingen en aanvullingen van deze Algemene Voorwaarden of Overeenkomsten - waaronder begrepen mondeling gemaakte afspraken - zijn slechts geldig indien deze door CCV Schriftelijk zijn bevestigd.
- 2.4. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van de Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.5. Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden of de Overeenkomst nietig is of vernietigd wordt of anderszins ongeldig of niet toepasselijk is, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst onverminderd van kracht blijven. Partijen zullen in dat geval in overleg treden om nieuwe bepalingen overeen te komen ter vervanging van de ongeldige bepalingen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de ongeldige bepalingen in acht wordt genomen.
- 2.6. CCV behoudt zich het recht voor de Algemene Voorwaarden en Overeenkomst te wijzigen of aan te vullen. CCV publiceert de nieuwste versie van de Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst op haar website. Zulke wijzigingen of aanvullingen gelden ook voor reeds gesloten Overeenkomsten. Deze wijzigingen en aanvullingen treden in werking op de datum waarop deze op de CCV website worden gepubliceerd. De Klant heeft het recht binnen een maand nadat de wijziging van de Algemene Voorwaarden of de Overeenkomst van kracht wordt de Overeenkomst middels een Schriftelijke opzegging te beëindigen.

3. Totstandkoming van een Overeenkomst

- 3.1. Alle aanbiedingen en offertes, alsmede de door CCV opgegeven prijzen, vergoedingen en termijnen, zijn steeds vrijblijvend en kunnen door CCV worden herroepen, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven. De Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan CCV verstrekte gegevens waarop CCV haar aanbieding baseert.
- 3.2. Tenzij anders overeengekomen of aangegeven in deze Algemene Voorwaarden komt een Overeenkomst tot stand door ondertekening door de Klant van een aanbieding (offerte) of schriftelijke overeenkomst.
- 3.3. Tenzij anders aangegeven op een website van CCV of in deze Algemene Voorwaarden geldt voor overeenkomsten die langs elektronische weg tot stand komen dat die eerst tot stand komen nadat een aanvraag of bestelling van of namens de Klant door CCV Schriftelijk is bevestigd. Behoudens bewijs van het tegendeel zijn de administratieve gegevens van CCV beslissend en bindend voor de inhoud van de Overeenkomst en dienen deze gegevens als bewijs van de Overeenkomst. CCV heeft te allen tijde het recht om een bestelling zonder opgave van redenen te weigeren, hetgeen de Klant door CCV zo spoedig mogelijk zal worden meegedeeld. De artikelen XII. 7, §1, XII. 6, *8 en XII. 9 van het Belgische Wetboek Economisch Recht zijn niet van toepassing.

4. Uitvoering overeenkomst

- 4.1. CCV spant zich in aan haar verplichtingen te voldoen. CCV kan niet garanderen dat de Producten en Diensten te allen tijde zonder beperkingen, onderbrekingen, Gebreken of stringen zullen

- functioneren.
- 4.2. CCV behoudt zich het recht voor, zonder dat dit aanleiding kan geven tot schadevergoeding aan de Klant, in de Producten of Diensten alsook in de Documentatie en procedures, wijzigingen of verbeteringen aan te brengen die CCV nuttig of noodzakelijk acht. De Klant verbindt zich ertoe deze verbeteringen en wijzigingen te aanvaarden, en de instructies van CCV inzake hun implementatie op te volgen.
 - 4.3. Alle door CCV genoemde (leverings)termijnen worden bij benadering gegeven en zijn vastgesteld op grond van de gegevens en omstandigheden die bij het aangaan van de Overeenkomst aan CCV bekend waren. Opgegeven (leverings)termijnen zullen nimmer zijn te beschouwen als een fatale termijn. Overschrijding van een (leverings)termijn leidt niet tot verzuim van CCV.
 - 4.4. CCV beschikt ten behoeve van Klant over een klachtenprocedure.
 - 4.5. Indien met de Klant meerdere (rechts)personen of vennootschappen worden aangeduid, of de Overeenkomst door meerdere Klanten gezamenlijk is gesloten, zijn zij hoofdelijk aansprakelijk en gehouden tot nakoming van alle verplichtingen van de zijde van de Klant uit de Overeenkomst.
 - 4.6. De Klant zal zich als een goed huisvader opstellen bij en is verantwoordelijk voor het gebruik van de door CCV aan de Klant verhuurde, in bruikleen of anderszins ter beschikking gestelde Producten en Diensten.
 - 4.7. De Klant zal aan CCV op eerste daartoe strekkende verzoek alle noodzakelijke medewerking verlenen voor de uitvoering van de Overeenkomst door CCV, waaronder tevens wordt begrepen het verlenen van toegang tot locaties van de Klant voor het uitvoeren van Ondersteuning.

5. Aflevering van Producten

- 5.1. Het transport en de verzending van de Producten naar de Klant geschiedt voor rekening en risico van CCV, tenzij dit transport een spoedlevering of een levering buiten standaard kantoortijden betreft of door of namens de Klant wordt verzorgd. In deze gevallen geschiedt het transport voor rekening en risico van de Klant.
- 5.2. Het risico op beschadiging, diefstal, vernietiging e.d. met betrekking tot de Producten gaat over op de Klant bij het in ontvangst nemen van de Producten. Klant zal desgevraagd tekenen voor ontvangst van de Producten.
- 5.3. CCV behoudt zich het recht voor opdrachten tot het leveren van Producten en/of Diensten in gedeelten uit te voeren en deze gedeeltelijke leveringen in rekening te brengen.
- 5.4. Tenzij anders is overeengekomen, of tenzij sprake is van Plug & Pay, verzorgt CCV Belgium de Installatie van het Product. Het aansluiten van het Product door de Klant (in geval van Plug & Pay) geschiedt voor eigen rekening en risico van de Klant.

6. Garantie

- 6.1. Eventuele Gebreken en storingen die optreden gedurende een periode van 12 maanden na eerste aflevering van een Product, zullen kosteloos en naar beste vermogen door CCV worden hersteld respectievelijk opgelost.
- 6.2. Indien sprake is geweest van herstel van een eventueel Gebrek of diezelfde storing doet zich gedurende een periode van 3 maanden na die reparatie opnieuw voor, dan zal CCV dat Gebrek of die storing (nog) eenmaal kosteloos naar beste vermogen trachten te herstellen respectievelijk trachten op te lossen.
- 6.3. Indien een Gebrek of storing naar het uitsluitende oordeel van CCV het gevolg is van onoordeelkundig gebruik van het Product door de Klant of een derde of van andere niet aan CCV toe te rekenen oorzaken, dan maakt de Klant geen aanspraak op kosteloos herstel of reparatie.
- 6.4. Alle door CCV uitgevoerde reparatie- en herstelwerkzaamheden – ongeacht of deze kosteloos of betaald worden uitgevoerd – worden naar beste vermogen verricht. CCV kan echter niet garanderen dat een Gebrek of storing in alle gevallen daadwerkelijk zal of zal kunnen worden opgelost.

7. Duur, beëindiging en gevolgen van beëindiging

- 7.1. De (initiële) looptijd van de Overeenkomst is bepaald in de

Overeenkomst. Wanneer daarin geen looptijd is bepaald, heeft de Overeenkomst een looptijd van één jaar.

- 7.2. Tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald, wordt de duur van de Overeenkomst na afloop van de initiële looptijd automatisch verlengd met telkens één jaar, tenzij de Overeenkomst tijdig en rechtsgeldig is opgezegd.
- 7.3. Opzegging geschiedt Schriftelijk en alleen tegen het einde van de (verlengde) looptijd van de Overeenkomst en met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste drie (3) maanden. Voortijdige en tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst voor Diensten is niet mogelijk.
- 7.4. CCV is, zonder tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden te zijn, gerechtigd de Overeenkomst (die naar zijn aard niet reeds geëindigd is) zonder ingebrekestelling en met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk Schriftelijk op te zeggen indien:
 - ten aanzien van de Klant al dan niet voorlopig surseance van betaling of de schuldsaneringsregeling wordt aangevraagd of verleend;
 - ten aanzien van de Klant faillissement dreigt te worden aangevraagd of wordt aangevraagd of de Klant failliet wordt verklaard;
 - op het geheel of een gedeelte van het vermogen van Klant wordt of is beslag gelegd;
 - indien de onderneming van de Klant of een aanmerkelijk deel daarvan wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen;
 - de rechtsvorm, statuten of reglementen van Klant worden of zijn gewijzigd;
 - Klant een personenvennootschap is: de vennootschapsovereenkomst is of wordt gewijzigd of de samenstelling van de vennoten wijzigd;
 - de onderneming of de rechtspersoon van Klant wordt of is ontbonden, gefuseerd of gesplitst;
 - in verband met zwaarwegende belangen van CCV of (een andere entiteit die deel uitmaakt van) de CCV-Groep kan in redelijkheid niet van CCV worden gevergd dat zij de dienstverlening op grond van de Overeenkomst voortzet.
- 7.5. Wanneer de Klant de Overeenkomst beëindigt door middel van ontbinding en reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen van CCV, dan zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij de Klant aantoonbaar dat CCV ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die CCV vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 7.6. Na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden ook, zal de Klant alle Producten die anders dan in het kader van koop aan de Klant ter beschikking zijn gesteld, terstond voor teruggave aan CCV ter beschikking stellen, dan wel op eerste daartoe strekkende verzoek van CCV op kosten van de Klant aan CCV terugsturen. De Klant zal verder het gebruik van alle in gebruik gegeven software onmiddellijk staken en alle daarvan gemaakte verveelvoudigingen onmiddellijk uit zijn systemen verwijderen. Indien CCV de Producten op moet halen, komen de kosten hiervoor voor rekening van de Klant.

8. Wijziging gegevens en verhuizingen Klant

- 8.1. De Klant dient wijzigingen in administratieve gegevens (zoals bankrekeningnummer, contactpersoon, e.d.) minimaal 30 dagen voorafgaand aan de ingang van die wijziging Schriftelijk aan CCV door te geven. De eventuele kosten voor het verwerken van deze wijzigingen door CCV kunnen integraal en separaat worden doorberekend aan de Klant, ongeacht of hij beschikt over een service contract.
- 8.2. De Klant dient een voorgenomen verhuizing van een Dienst en/of een verplaatsing van door CCV in gebruik gegeven Producten, minimaal 30 dagen voorafgaand daaraan Schriftelijk aan CCV door te geven. De kosten voor verhuizing van de Producten en/of Diensten en de eventueel benodigde (hernieuwde) Installatie zijn voor rekening van de Klant en zullen door CCV worden uitgevoerd

op grond van de geldende uurtarieven van CCV.

- 8.3. Indien blijkt dat de met CCV overeengekomen Diensten niet leverbaar zijn op het nieuwe adres, zal gezocht worden naar een passende oplossing. Indien geen passende oplossing gevonden kan worden, zal de Overeenkomst met betrekking tot de betreffende Dienst in dat geval worden beëindigd door middel van opzegging tegen de datum van verhuizing. CCV is in dat geval niet schadelijkt. De Klant blijft eventueel nog niet betaalde vorderingen verschuldigd.

9. Vergoedingen en betaling

- 9.1. De door de Klant aan CCV verschuldigde vergoedingen voor de te leveren Producten en Diensten staan vermeld in de Overeenkomst.
- 9.2. Tenzij anders is overeengekomen, zullen alle door de Klant aan CCV verschuldigde bedragen vooraf per domiciliëring worden geïncasseerd vanaf het rekeningnummer van de Klant dat op de Overeenkomst vermeld staat, dan wel anderszins door de Klant aan CCV gecommuniceerd is. De Klant staat ervoor in dat op de desbetreffende rekening steeds voldoende saldo staat. De Klant zal zo nodig mee werken aan de verlening van de noodzakelijke machtigingen, die het voor CCV mogelijk maakt om de domiciliëring uit te voeren. De Klant staat in dit kader in voor de juistheid van de door hem aan CCV verstrekte gegevens.
- 9.3. Uiterlijk 5 dagen voor de incassodatum wordt de Klant geïnformeerd over de exacte incassodatum en bedrag. Bij periodieke afschrijvingen worden de periodieke incasso afschrijvingen met de bedragen en incassodata eveneens uiterlijk 5 dagen voor de desbetreffende incassodatum aangekondigd.
- 9.4. Indien met de Klant betaling achteraf per factuur wordt overeengekomen, geldt een betalingstermijn van veertien (14) dagen na de factuurdatum.
- 9.5. Betalingen van de Klant aan CCV zullen steeds worden geacht te strekken tot voldoening van de langst openstaande vordering, ook indien de Klant bij betaling anders vermeldt.
- 9.6. CCV behoudt zich het recht voor haar tarieven en vergoedingen jaarlijks per 1 januari te wijzigen overeenkomstig de formule van de "Agoria Loonkosten Index (nationaal gemiddelde)", verder de "Agoria index" genoemd: $\text{Nieuw Bedrag} = \text{Oud Bedrag} \times \{0,2 + 0,8 \times (\text{Nieuwe Index}/\text{Aanvangsindex})\}$. "Oud Bedrag" staat voor het bedrag van toepassing in het jaar voorafgaand aan het jaar waarin de indexatie gebeurt. "Nieuwe Index" staat voor de Agoria index van de maand oktober van het laatste jaar waarin het Oude Bedrag van toepassing was. "Aanvangsindex" staat voor de Agoria index van de maand oktober van het jaar voorafgaand aan het eerste jaar waarin het Oude Bedrag van toepassing was. Daarnaast heeft CCV te allen tijde het recht aantoonbare prijsstijgingen van leveranciers van CCV aan de Klant door te berekenen.
- 9.7. De Klant is niet bevoegd op het door hem verschuldigde bedrag enig bedrag in mindering te brengen of het door hem verschuldigde bedrag te verrekenen met enige tegenvordering die hij mocht of meent te hebben op CCV. Evenmin is de Klant gerechtigd zijn betalingsverplichtingen op te schorten.
- 9.8. Indien enig door de Klant verschuldigd bedrag niet kan worden geïncasseerd via domiciliëring of de Klant anderszins niet tijdig aan zijn betalingsverplichtingen voldoet, is de Klant van rechtswege in verzuim zonder dat daartoe een nadere aanmaning en/of ingebrekestelling vereist is. CCV is in dat geval gerechtigd vanaf de vervaldatum van de factuur intresten in rekening te brengen conform de wet betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties van 2 augustus 2002, tot aan de dag van algehele voldoening, een en ander onverminderd de overige rechten van CCV, waaronder onder meer begrepen maar niet beperkt tot het recht van CCV haar verplichtingen (waaronder in ieder geval begrepen de dienstverlening door CCV) onmiddellijk geheel of gedeeltelijk op te schorten. Alle eventuele kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, die door CCV worden gemaakt om de nakoming van de (betalings-)verplichtingen van de Klant af te dwingen, komen ten laste van de Klant. De buitengerechtelijke kosten worden hierbij vastgesteld op 15% van het factuurbedrag, zulks met een minimum van €75,- voor vorderingen kleiner dan €250,- en met een minimum van €150,- voor vorderingen vanaf €250,-.

- 9.9. Indien de Klant in verzuim is met betaling, is hij tevens gehouden om op eerste verzoek van CCV alle reeds afgeleverde Producten waarvan de eigendom niet aan Klant is overgedragen op haar kosten aan CCV te (doen) retourneren.

- 9.10. De Klant is bij of na het aangaan van de Overeenkomst op eerste verzoek daartoe van CCV telkens gehouden tot verschaffing van voldoende zekerheid in verband met zijn betalingsverplichtingen en andere uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen. In afwachting van deze zekerheidsverschaffing is CCV gerechtigd tot gehele of gedeeltelijke opschorting van haar verplichtingen.

- 9.11. Alle kosten van welke aard ook, voortvloeiend uit of gemaakt in verband met de Overeenkomst en/of de uitvoering daarvan, zowel in als buiten rechte, waaronder begrepen de kosten van juridische bijstand en proceskosten, zijn voor rekening van de Klant.

10. Tijdelijke buitengebruikstelling dienstverlening

- 10.1. CCV behoudt zich het recht voor om te allen tijde de levering van de Diensten tijdelijk buiten gebruik te stellen wanneer CCV of derden die zijn betrokken bij het verlenen van Diensten of het verkopen, verhuren of in bruikleen of gebruik geven van Producten dit noodzakelijk acht omwille van de veiligheid en integriteit van de betreffende dienstverlening, het doen van noodzakelijk (preventief) onderhoud, het herstel van Gebreken, en het verhelpen van storingen of aanpassing en verbetering van de computersystemen van CCV. CCV zal een dergelijke buitengebruikstelling zo veel mogelijk buiten kantooruren, dan wel gangbare winkeltijden om laten plaatsvinden en de Klant zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van de geplande buitengebruikstellingsbeslissing. CCV zal wegens zodanige buitengebruikstelling nimmer tot enige schadevergoeding jegens de Klant gehouden zijn.

11. Aansprakelijkheid

- 11.1. Voor zover maximaal toegestaan onder toepasselijk recht, is de totale aansprakelijkheid van CCV voor schade die de Klant lijdt doordat CCV of een persoon voor wie zij krachtens de wet aansprakelijk is, tekortschiet in de nakoming van een Overeenkomst of uit welke andere hoofde ook, beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien sprake is van een Overeenkomst met een looptijd langer dan twaalf (12) maanden, is voornoemde vergoeding beperkt tot maximaal het bedrag dat over de laatste twaalf (12) maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade door CCV is gefactureerd en is ontvangen. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid voor directe schade meer bedragen dan € 500.000,- (vijfhonderdduizend euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- redelijke kosten die de Klant zou moeten maken om de prestatie van CCV aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van de Klant wordt ontbonden.
 - redelijke kosten die de Klant heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat CCV op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
 - redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
 - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
- 11.2. Voor zover maximaal toegestaan onder toepasselijk recht, is de aansprakelijkheid van CCV voor indirecte schade uitgesloten. Onder indirecte schade wordt verstaan: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van de Klant, vermindering of verlies van data en alle andere vormen van schade dan genoemd in lid 1 van dit artikel uit welken hoofde

dan ook.

- 11.3. De beperkingen van aansprakelijkheid uit dit artikel zijn niet van toepassing in geval de schade van de Klant veroorzaakt is als gevolg van opzet of grove schuld van CCV.
- 11.4. De aansprakelijkheid van CCV wegens een toerekenbare tekortkoming van CCV ontstaat slechts indien de Klant CCV onverwijld per brief in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de betreffende tekortkoming wordt gesteld en CCV ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat CCV adequaat kan reageren.
- 11.5. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de Klant de schade zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twaalf (12) maanden na het ontstaan daarvan bij CCV meldt.

12. Overmacht

- 12.1. Voor zover dat niet reeds voortvloeit uit de wet, is CCV niet aansprakelijk voor enige schade, noch gehouden tot nakoming van enige verplichting, indien de schade het gevolg is van, of indien CCV gehinderd wordt door overmacht. Onder overmacht wordt in dit licht onder meer verstaan: stroomstoring, uitval van internet- en/of andere telecommunicatieverbindingen, storingen in de elektriciteitsvoorziening, in communicatienetwerken of in apparatuur of software van CCV of door CCV ingeschakelde derden, computervirussen, een al dan niet toerekenbare tekortkoming van door CCV ingeschakelde derden of leveranciers, boycotacties, de uitbraak van vijandigheden, rellen en oorlog, terroristische aanslagen, brand, explosies, overstromingen, uitval van machines, maatregelen van enige binnenlandse, buitenlandse of internationale overheid of overheidsorgaan, maatregelen van een toezichhoudende instantie, alsmede alle andere omstandigheden die buiten de macht van CCV liggen.
- 12.2. Indien de periode van overmacht langer dan twee maanden duurt, of met zekerheid ten minste zo lang zal duren, is ieder der Partijen gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen door middel van opzegging, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere Partij. Als zich een situatie van overmacht voordoet, zal de betrokken Partij daarvan onder overlegging van de nodige bewijsstukken Schriftelijk aan de andere Partij onmiddellijk mededeling doen.

13. Intellectuele eigendom; gebruiksrecht Producten en Diensten

- 13.1. Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot Producten, Diensten, Documentatie en de (inhoud van de) website(s) van CCV berusten uitsluitend bij CCV of haar leveranciers. De Klant erkent deze rechten en garandeert dat zij zich zal onthouden van iedere inbreuk daarop.
- 13.2. De Klant verkrijgt met betrekking tot de intellectuele eigendomsrechten die rusten op de door CCV geleverde software uitsluitend een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht, tenzij anders is overeengekomen. Dit gebruiksrecht is in het geval van levering van Diensten en verhuur of andere terbeschikkingstelling van Producten beperkt voor de duur van de Overeenkomst.
- 13.3. Tenzij anderszins is overeengekomen mag de Klant de ter beschikking gestelde Producten en Diensten uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken voor het daarmee beoogde gebruik. Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald zal de Klant zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van CCV, in publicaties of reclame-uitingen geen melding maken van het bestaan van een relatie met CCV noch de (merk)naam of het logo/beeldmerk van CCV gebruiken.
- 13.4. CCV vrijwaart de Klant tegen elke rechtsvordering van een derde die gebaseerd is op de bewering dat door haar geleverde Producten en/of Diensten inbreuk maken op een in België geldend recht van intellectuele eigendom, onder de voorwaarde dat de Klant (a) CCV onverwijld Schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering; en (b) de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan CCV. De Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan CCV verlenen om zich, indien nodig in naam van de Klant, tegen deze rechtsvorderingen te

verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt met wijzigingen die de Klant in Producten of Diensten heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen.

- 13.5. Indien in rechte onherroepelijk komt vast te staan dat de door CCV geleverde Producten en/of Diensten inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom, of indien naar het oordeel van CCV een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal CCV zo mogelijk zorg dragen dat de Klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige Producten, ongestoord kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door aanpassing van de inbreukmakende onderdelen of door verwerving van een gebruiksrecht ten behoeve van de Klant. Indien CCV naar haar uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor haar (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat de Klant het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, zal CCV het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. CCV zal haar keuze in dit kader niet maken dan na overleg met de Klant.
- 13.6. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van CCV wegens schending van rechten van intellectueel eigendom van een derde is uitgesloten.

14. Geheimhouding

- 14.1. De Klant is verplicht tot algehele geheimhouding van alle informatie waarvan hij weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard is. Onder vertrouwelijke informatie wordt in ieder geval verstaan alle gegevens van CCV of door CCV ingeschakelde of aangewezen derden, waaronder financiële gegevens, die op grond van de uitvoering van de Overeenkomst bij de Klant bekend worden, de software en alle gegevens die CCV aan de Klant heeft verstrekt in het kader van het gebruik van de Producten en/of Diensten (zoals Authenticatiemiddelen, informatie over beveiliging, etc.).
- 14.2. De Klant zal met zijn personeelsleden en/of voor hem werkzame derden, die feitelijk toegang kunnen verkrijgen tot de in het artikellid hiervoor bedoelde gegevens, dezelfde geheimhoudingsplicht overeenkomen en staat jegens CCV in voor de nakoming daarvan door zijn personeelsleden en/of derden.
- 14.3. De Klant is verplicht passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen te treffen om (vertrouwelijke) gegevens van CCV en derden die zij in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst onder zich krijgt, te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking.

15. Gebruik Authenticatiemiddelen

- 15.1. De Klant is te allen tijde zelf volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor elk gebruik van de aan hem verstrekte/toegewezen Authenticatiemiddelen.
- 15.2. De Klant zal de Authenticatiemiddelen uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt.
- 15.3. CCV mag er van uitgaan dat een gebruiker die zich middels de Authenticatiemiddelen identificeert als de Klant, ook daadwerkelijk die Klant is. De Klant is jegens CCV gebonden aan (rechts)handelingen die zijn beveiligd, verstuurd of verricht met gebruikmaking van de Authenticatiemiddelen.
- 15.4. Zodra de Klant weet of reden heeft te vermoeden dat Authenticatiemiddelen in handen zijn gekomen van onbevoegden of anderszins worden misbruikt, zal de Klant CCV daarvan onmiddellijk in kennis stellen, onverminderd de eigen verplichtingen van de Klant om direct zelf doeltreffende maatregelen te nemen.
- 15.5. CCV behoudt zich het recht voor om de door onbevoegde eindgebruikers opgeslagen informatie te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. CCV behoudt zich voorts het recht voor haar dienstverlening jegens de Klant (geheel of gedeeltelijk) op te schorten bij (vermoedens van) onbevoegd gebruik of uitlekken van de Authenticatiemiddelen. De Klant draagt alle kosten die eventueel uit dit onbevoegde gebruik en/of misbruik voortvloeien en is aansprakelijk voor eventuele schade die CCV en/of toeleveranciers van CCV als gevolg daarvan leiden.
- 15.6. Het in MyCCV of anderszins langs elektronische weg na autorisatie middels de Authenticatiemiddelen door de Klant geven van instemming, heeft dezelfde rechtsgevolgen als een

handgeschreven handtekening. De Klant stemt er mee in dat indien en voor zover voor het sluiten en/of wijzigen van een Overeenkomst een handtekening is vereist, het geven van instemming middels de Authenticatiemiddelen volstaat.

16. Privacy / verwerking persoonsgegevens

- 16.1. CCV verwerkt persoonsgegevens van de Klant voor het nemen van precontractuele maatregelen, het uitvoeren van de Overeenkomst, het (doen) ondernemen van marketingactiviteiten en het (doen) uitvoeren van marktonderzoek, alsmede voor andere doeleinden als vermeld in de privacy statement. CCV kan de persoonsgegevens van de Klant doorgeven aan verwerkers en aan entiteiten binnen de CCV-groep. U hebt het recht uw persoonsgegevens in te kijken en te verbeteren en om u kosteloos te verzetten tegen het gebruik van uw persoonsgegevens voor direct marketing.
- 16.2. Bij de uitvoering van de Overeenkomst kunnen tevens persoonsgegevens van derden (bijvoorbeeld klanten van de Klant) worden verwerkt. Partijen komen overeen dat de Klant in dat kader als verantwoordelijke moet worden aangemerkt en CCV als verwerker. De Klant verleent hierbij aan CCV de opdracht om die persoonsgegevens namens de Klant te verwerken ter uitvoering van de Overeenkomst. De Klant staat er jegens CCV voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens overeenkomstig de toepasselijke wet- en regelgeving plaatsvinden, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van een derde. De Klant vrijwaart CCV tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze persoonsgegevensverwerkingen.
- 16.3. CCV zal alle persoonsgegevens verwerken overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving. Zij zal in dat kader onder meer passende technische en organisatorische maatregelen treffen ter beveiliging van de verwerking van persoonsgegevens. CCV zal de gegevens voorts strikt geheim houden en alleen laten verwerken door personeelsleden die ook tot geheimhouding gehouden zijn.
- 16.4. Indien er zich bij CCV een inbreuk op de beveiligingsmaatregelen voordoet, dan zal zij Klant daarover zo spoedig mogelijk informeren. De verantwoordelijkheid voor het nemen van vervolgstappen, zoals het doen van een melding, ligt in beginsel bij de Klant, tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald. CCV zal in voorkomend geval alle noodzakelijke medewerking verlenen teneinde de Klant in staat te stellen aan de wettelijke verplichtingen die uit een dergelijke inbreuk voortvloeien te kunnen voldoen.
- 16.5. De Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door de Klant aan CCV bekend gemaakte gegevens. De Klant zal CCV onmiddellijk informeren als de door de Klant aan CCV bekend gemaakte gegevens wijzigen.
- 16.6. CCV heeft het recht de gegevens over de Klant en zijn gebruik van Producten of Diensten, welke gegevens CCV van de Klant heeft ontvangen en/of die CCV zelf heeft verzameld of samengesteld, te verstrekken aan derden die direct of indirect zijn betrokken bij deze Producten of Diensten, voor zover dat voor de betreffende dienstverlening noodzakelijk is.

17. Bewijs

- 17.1. Behoudens bewijs van het tegendeel door de Klant zijn de administratieve gegevens van CCV beslissend en bindend voor het bestaan, de inhoud en de uitvoering van de Overeenkomst en de verplichtingen van de Klant en dienen deze gegevens als bewijs van de inhoud van de Overeenkomst.

18. Overige algemene bepalingen

- 18.1. Op alle Overeenkomsten en daaruit voortvloeiende of daarmee samenhangende verbintenissen is uitsluitend Belgisch recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 (CISG) is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 18.2. Alle geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met de Overeenkomst, zullen uitsluitend ter beslechting worden voorgelegd aan de rechtbank te Leper, of, ter keuze van CCV, bij de bevoegde rechter van de woonplaats van de Klant.
- 18.3. De rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst kunnen niet door de Klant worden overgedragen aan een derde, behoudens voorafgaande Schriftelijke toestemming van CCV. Aan deze toestemming kunnen door CCV voorwaarden worden verbonden.

B SPECIFIEKE BEPALINGEN VOOR PRODUCTEN EN DIENSTEN

B.I. VERKOOP EN VERHUUR VAN PRODUCTEN

19. Toepasselijkheid

- 19.1. De bepalingen van dit hoofdstuk zijn eveneens van toepassing indien en voor zover tussen de Klant en CCV Belgium is overeengekomen dat CCV Belgium de Producten aan de Klant verkoopt of verhuurt.

20. Koop en verkoop, eigendomsvoorbehoud

- 20.1. Voor zover in de Overeenkomst is overeengekomen dat CCV Belgium aan de Klant Producten verkoopt, verkoopt en levert CCV Belgium deze Producten aan de Klant. De Klant draagt het risico van selectie van de gekochte Producten.
- 20.2. Tot de algehele voldoening van de door de Klant aan CCV Belgium voor de verkoop en levering van de Producten verschuldigde betaling, inclusief rente en kosten en overige bijkomende vergoedingen, behoudt CCV Belgium de eigendom van alle door haar verkochte Producten.

21. Huur en verhuur en verplichtingen van de Klant

- 21.1. Voor zover in de Overeenkomst is overeengekomen dat CCV Belgium aan de Klant Producten verhuurt, stelt CCV Belgium deze Producten (en de daarbij behorende Documentatie) tegen de in de Overeenkomst vermelde huurprijs en voor de in de Overeenkomst vermelde duur aan de Klant ten titel van huur ter beschikking.
- 21.2. Tenzij anders is overeengekomen in de Overeenkomst is in de verhuur (en in de huurprijs) niet inbegrepen de terbeschikkingstelling van gebruiks- en verbruiksartikelen die nodig zijn voor het gebruik van de Producten. Tot de gebruiks- en verbruiksartikelen behoren onder meer batterijen, stempels, inktcartridges, tonerartikelen, kabels, print- en bonnenrollen en accessoires.
- 21.3. De Klant dient zich als een goed huurder te gedragen en is verantwoordelijk voor het gebruik van de Producten. De Klant zal de Producten met zorg behandelen, niet beschadigen en uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor het betreffende Product uit hoofde van de Overeenkomst bestemd is. Bij beschadiging van het Product is de Klant verplicht de desbetreffende schade te vergoeden aan CCV Belgium. De Klant is verplicht zich adequaat te verzekeren voor alle risico's die voortvloeien uit haar positie als huurder jegens CCV Belgium.
- 21.4. De Klant zal alle door CCV Belgium kenbaar gemaakte verplichtingen, instructies en beperkingen met betrekking tot de gehuurde Producten, zoals neergelegd in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst, de Documentatie en zoals van tijd tot tijd door CCV Belgium (op haar website, via schriftelijke berichtgeving of anderszins) meegedeelde instructies in acht nemen en uitvoeren. Het is de Klant niet toegestaan de Producten aan te passen, uit te breiden of te koppelen aan niet goedgekeurde of anderszins niet (wettelijk) gecertificeerde apparatuur.
- 21.5. De Klant zorgt ervoor dat de gehuurde Producten geen bestanddeel worden van een andere zaak of zodanig met een andere zaak worden verbonden dat natrekking, vermenging of zaaksvorming kan plaatsvinden. De Klant garandeert dat als de gehuurde Producten desondanks toch bestanddeel worden van een andere zaak of sprake is van natrekking, vermenging of zaaksvorming, de Klant noch een derde enig aan hem toekomend recht zal uitoefenen jegens CCV Belgium aan wie de apparatuur oorspronkelijk toebehoort. Indien een derde een dergelijk recht toch uitoefent, is de Klant aansprakelijk voor alle daaruit voortvloeiende schade van CCV Belgium.
- 21.6. De Klant is verplicht de gehuurde Producten uitsluitend voor zijn eigen organisatie of bedrijf te gebruiken. Gebruik door of ten behoeve van derden is niet toegestaan, behoudens voorafgaande Schriftelijke toestemming van CCV Belgium. Het is de Klant niet toegestaan het gehuurde Product te onderverhuren of in gebruik te geven aan enige derde zonder Schriftelijke toestemming van CCV Belgium.
- 21.7. De Klant zal de gehuurde Producten bij het einde van de

Overeenkomst in de oorspronkelijke staat aan CCV Belgium teruggeven.

22. Vervanging van Producten

- 22.1. CCV Belgium is gerechtigd om verhuurde Producten op ieder moment te vervangen door Producten die qua technische functionaliteit ten minste gelijkwaardig zijn aan het te vervangen Product. De Klant zal daarbij zijn medewerking verlenen aan CCV Belgium. De kosten voor een dergelijke vervanging komen voor rekening van CCV Belgium. De door de Klant aan CCV Belgium verschuldigde huurprijs zal gedurende de op dat moment nog resterende looptijd van de Overeenkomst ongewijzigd blijven. CCV Belgium is gerechtigd bij vervanging van apparatuur de huurprijs met ingang van de verlenging van de looptijd te wijzigen.

23. Beslag op Producten

- 23.1. De Klant zal CCV Belgium onmiddellijk Schriftelijk in kennis stellen van een eventueel (faillissements)beslag op de verhuurde Producten, onder gedetailleerde opgave van de identiteit van de beslaglegger en de reden van het beslag. De Klant zal de beslagleggende deurwaarder onmiddellijk informeren over en een volledige inzage geven in de Overeenkomst (huurovereenkomst). De Klant is jegens CCV Belgium aansprakelijk voor alle kosten en schade in verband met een beslag op de verhuurde Producten.

B.II. INSTALLATIE

24. Toepasselijkheid

- 24.1. De bepalingen van dit hoofdstuk zijn (eveneens) van toepassing op de Installatie van de Producten en Diensten door CCV Belgium en op Plug & Pay.

25. Installatiewerkzaamheden

- 25.1. Installatie door CCV Belgium omvat uitsluitend de werkzaamheden zoals deze in de Overeenkomst ter zake van het specifieke Product of Dienst zijn gespecificeerd. CCV Belgium spant zich in de Installatie te laten plaatsvinden ten tijde van de levering van de betreffende Producten en Diensten.
- 25.2. Andere werkzaamheden die op verzoek van de Klant door CCV Belgium worden verricht of werkzaamheden die in het kader van Plug & Pay installatie door CCV Belgium worden verricht betreffen meerwerk en worden tegen de geldende uurtarieven en tegen doorbelasting van de verbruikte materialen aan de Klant op basis van nacalculatie in rekening gebracht.
- 25.3. Tenzij anders overeengekomen, worden de kosten voor Installatie afzonderlijk aan Klant gefactureerd.

26. Eisen installatieomgeving

- 26.1. De Klant garandeert dat de omgeving waarin het Product of de Dienst moet worden geïnstalleerd op het moment van Installatie voldoet aan de eisen zoals gespecificeerd in de Overeenkomst, de Documentatie of andere Schriftelijke instructies van CCV Belgium.
- 26.2. Indien de installatieomgeving niet voldoet aan de door CCV Belgium vooraf gestelde eisen en/of indien de Klant CCV Belgium geen toegang verschaft aan CCV Belgium (of door haar ingeschakelde derden) tot de desbetreffende omgeving, is CCV Belgium gerechtigd de Installatie uit te stellen en komen de door CCV Belgium reeds gemaakte en eventueel nog te maken kosten om de Installatie te voltooien volledig voor rekening van de Klant.
- 26.3. In aanvulling op artikel 4.7 zal de Klant CCV Belgium op de plaats van Installatie toelaten. CCV Belgium staat ervoor in dat haar personeel en de personen van wie zij zich bedient bij de uitvoering van de Installatie zich onderwerpen aan alle redelijke huisregels van de Klant.

B.III. ONDERSTEUNING

27. Toepasselijkheid

- 27.1. De bepalingen van dit hoofdstuk zijn (eveneens) van toepassing indien en voor zover CCV Belgium (en/of een derde namens haar) Ondersteuning voor de Producten en/of de Diensten voor de Klant verleent.

28. Gebruikersvragen en storingen

- 28.1. Tenzij anders is overeengekomen stelt CCV Belgium ter ondersteuning van de Klant bij het gebruik van haar Producten en Diensten haar Service Center ter beschikking voor de beantwoording van gebruiks vragen en voor het in ontvangst nemen en oplossen van eventuele storingsmeldingen. Dit Service Center is 24 uur per dag 7 dagen in de week bereikbaar per e-mail, telefoon of sociale media. De kosten voor het gebruik van het Service Center zijn – tenzij anders overeengekomen – al dan niet inbegrepen in een van de verschillende service contracten. Gebruiks- en verbruiksartikelen waaronder batterijen, stempels, inktcartridges, tonerartikelen, kabels, print- en bonnenrollen en accessoires vallen niet onder het servicecontract indien dit niet specifiek vermeld is.

- 28.2. CCV Belgium spant zich in om eventuele vragen over het gebruik van de Producten en Diensten adequaat en binnen een redelijke termijn te beantwoorden. Indien zulks, al dan niet middels het Service Center, is overeengekomen zal CCV Belgium zich voorts inspannen om eventuele Gebreken en storingen zo spoedig mogelijk te verhelpen. CCV Belgium kan niet instaan voor de juistheid en/of volledigheid van de antwoorden, noch enige garantie geven dat iedere storing zal worden verholpen. Eventueel vermelde of toegezegde oplos- of responstijden zijn louter indicatief.

- 28.3. Zichtbare en niet zichtbare fysieke schade aan Betaalautomaten en Storingen, welke schade en/of Storingen veroorzaakt wordt/worden door handelen van de Klant of een derde, of die een gevolg zijn van molest, natuurrampen, blikseminslag, wateroverlast, stroomstoringen, het niet naleven door de Klant van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en/of Documentatie, het niet voldoen aan de eisen die aan de installatieomgeving worden gesteld, het gebruik van verbruiksmaterialen die niet aan de door CCV Belgium verstrekte specificaties voldoen, het gebruik van niet-gecertificeerde netwerken voor datacommunicatie en dergelijke, vallen niet onder deze Overeenkomst. Het herstellen van dergelijke schade of oplossen (telefonisch of op locatie) van dergelijke storingen door CCV Belgium wordt integraal en separaat doorberekend aan de Klant.

29. Onderhoud

- 29.1. CCV Belgium zal nieuwe versies van de voor haar Producten en Diensten noodzakelijke software ter beschikking stellen. CCV Belgium behoudt zich het recht voor om voor het ter beschikking stellen van nieuwe versies kosten in rekening te brengen.
- 29.2. CCV Belgium is gerechtigd, waar mogelijk, de betreffende vernieuwde software automatisch te (doen) installeren op de Producten. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een nieuwe versie is CCV Belgium niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele Gebreken in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot een oude versie.

30. Verplichtingen Klant

- 30.1. De Klant is verplicht het Service Center gedetailleerde informatie te verschaffen met betrekking tot de door haar aan het Service Center voorgelegde vraag of probleem.
- 30.2. De Klant is verplicht medewerking te verlenen aan de handelingen die noodzakelijk zijn om het gemelde probleem te verhelpen. Hieruit voortvloeiende eventuele kosten van de Klant of derden worden niet door CCV Belgium vergoed.
- 30.3. In aanvulling op artikel 4.7 zal de Klant CCV Belgium voldoende gelegenheid geven verbeteringen aan de apparatuur aan te brengen of herstel- of onderhoudswerkzaamheden uit te voeren die naar het oordeel van CCV Belgium nodig of gewenst zijn. Tijdens herstel stelt de Klant de betreffende apparatuur ter beschikking aan CCV Belgium. De Klant verschaft CCV Belgium (of een door haar ingeschakelde derde) desgewenst toegang tot haar locatie om een storing of Gebrek te kunnen verhelpen.

31. Kosten

- 31.1. Tenzij anders is overeengekomen is de Klant voor alle Ondersteuning een vergoeding verschuldigd op grond van de op dat moment gebruikelijke tarieven van CCV Belgium. Voor het inschakelen van het Service Center wordt een vast bedrag per contactmoment in rekening gebracht. Overige Ondersteuningswerkzaamheden geschieden op basis van nacalculatie tegen de op dat moment geldende tarieven van CCV

Belgium.

- 31.2. CCV Belgium is gerechtigd voor Ondersteuning buiten kantoor tijden hogere tarieven te rekenen dan voor Ondersteuning tijdens kantoor tijden.
- 31.3. Alle (verbruiks)materialen (onder meer batterijen, stempels, inktcartridges, tonerartikelen, kabels, print- en bonnenrollen en accessoires) die in het kader van Ondersteuning van de Klant zijn verbruikt of aan de Klant zijn geleverd worden aan de Klant separaat in rekening gebracht, afhankelijk van het genomen service contract.
- 31.4. Indien de Ondersteuning op locatie geschiedt, is de Klant service kosten verschuldigd conform de op dat moment daarvoor geldende tarieven van CCV Belgium.

B.IV. DIENSTVERLENING OP AFSTAND

32. Toepasselijkheid

- 32.1. De bepalingen van dit hoofdstuk zijn (eveneens) van toepassing indien en voor zover tussen de Klant en CCV Belgium is overeengekomen dat de klant CCV Shop afneemt, de Klant MyCCV gebruikt en/of CCV Belgium (en/of een derde namens haar) dienstverlening verzorgt waarbij software en/of data op afstand via systemen van CCV Belgium aan de Klant ter beschikking worden gesteld en/of waarbij data ten behoeve van de Klant door CCV Belgium op haar systemen worden verwerkt.

33. Dienstverlening

- 33.1. In de Overeenkomst kunnen nadere en meer concrete afspraken zijn opgenomen over de door CCV Belgium te verlenen dienstverlening. Het risico op selectie en gebruik van de dienstverlening op afstand ligt bij Klant.
- 33.2. Klant realiseert zich dat (de beschikbaarheid van) de Dienst afhankelijk is van de beschikbaarheid en het correct functioneren van telecommunicatieverbindingen en IT-systemen van derden waarop CCV Belgium geen invloed heeft, noch kan hebben. CCV Belgium zal zich inspannen een zo hoog mogelijke beschikbaarheid van de Dienst te realiseren, maar kan niet garanderen dat de desbetreffende Dienst(en) voortdurend of zonder onderbrekingen beschikbaar is (zijn).
- 33.3. CCV Belgium kan wijzigingen aanbrengen in de dienstverlening op afstand. CCV Belgium zal Klant tijdig informeren over dergelijke wijzigingen.
- 33.4. CCV Belgium is gerechtigd de dienstverlening op afstand geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik te stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. CCV Belgium streeft er naar dit zo veel mogelijk buiten kantoor tijden te doen.

34. Gegevens en administratie

- 34.1. Klant is en blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de gegevens die Klant middels de Dienst door CCV Belgium laat verwerken.
- 34.2. De dienstverlening van CCV Belgium is uitdrukkelijk geen vervanging voor de administratieverplichting(en) die op Klant rusten.
- 34.3. CCV Belgium is niet gehouden een back-up van de gegevens te maken, tenzij daarover in de Overeenkomst en/of een daarbij horende Service Level Agreement ("SLA") nadere afspraken zijn gemaakt.
- 34.4. CCV Belgium is gerechtigd om gegevens van haar systemen te verwijderen indien (het vermoeden bestaat dat) deze gegevens in strijd met de wet en/of rechten van derden worden verwerkt.

35. Onderhoud en service

- 35.1. CCV Belgium staat er niet voor in dat de dienstverlening op afstand foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. CCV Belgium zal zich er voor inspannen eventuele Gebreken of fouten zo snel mogelijk te herstellen.
- 35.2. Op die dienstverlening zijn de bepalingen van Hoofdstuk B.III eveneens van toepassing.

B.VII. TELECOMMUNICATIEDIENSTEN

36. Toepasselijkheid

- 36.1. De bepalingen van dit hoofdstuk zijn eveneens van toepassing indien en voor zover CCV Belgium aan de Klant vaste of mobiele Telecommunicatiediensten verleent.

37. Dienstverlening door CCV Belgium

- 37.1. CCV Belgium zal zich naar beste vermogen inspannen om de tussen partijen in de Overeenkomst overeengekomen vaste en/of mobiele Telecommunicatiediensten te leveren. De Klant erkent dat de door CCV Belgium aangeboden Telecommunicatiediensten worden verzorgd door de daartoe door CCV Belgium ingeschakelde derden (providers); CCV Belgium is voor de uitvoering van haar Telecommunicatiediensten afhankelijk van deze derden. De door CCV Belgium in dit licht vermelde transmissie- en/of opslagcapaciteit en/of beschikbaarheid van de Telecommunicatiediensten zijn derhalve louter indicatief en kunnen niet door haar worden gegarandeerd.
- 37.2. De Klant erkent dat de ongestoorde werking van de Telecommunicatiediensten afhankelijk is van externe fysieke factoren, zoals de kwaliteit van interne en externe netwerken en geografische locatie, gebouwen, atmosferische omstandigheden en storingen in de inter-connectie e.d. CCV Belgium is nimmer aansprakelijk voor enige schade of kosten als gevolg van dergelijke factoren.
- 37.3. CCV Belgium is gerechtigd voor haar dienstverlening tussentijds andere leveranciers (providers) in te schakelen. CCV Belgium streeft ernaar eventueel hierdoor tijdelijk ontstane storingen of overlast van de Klant zoveel mogelijk te beperken. De Klant is verplicht medewerking te verlenen aan alle eventueel vereiste handelingen die voortvloeien uit het inschakelen van een andere provider voor de Telecommunicatiediensten.
- 37.4. Door CCV Belgium aan de Klant ter beschikking gestelde apparatuur (zoals modems, routers e.d.) of andere zaken, die vereist zijn om de Telecommunicatiedienst te kunnen gebruiken, worden op grond van bruikleen aan de Klant verstrekt. De bepalingen omtrent verkoop en verhuur van Producten (Hoofdstuk B.II) uit deze Algemene Voorwaarden, zijn uitdrukkelijk niet van toepassing op de hiervoor bedoelde apparatuur en andere zaken. CCV Belgium is gerechtigd deze zaken op ieder moment om te ruilen of terug te vorderen.
- 37.5. CCV Belgium is wettelijk verplicht medewerking te verlenen aan een wettelijk bevoegd gegeven last tot aftappen c.q. andere door de daartoe bevoegde autoriteiten gegeven instructies op te volgen. CCV Belgium is nimmer aansprakelijk voor enige schade van de Klant of enige derde als gevolg van een dergelijke medewerking of handelingen.
- 37.6. CCV Belgium is voorts verplicht nummerinformatie uit te wisselen met andere dienstverleners voor de afwikkeling van het telecommunicatieverkeer.
- 37.7. Onverminderd het overige gestelde omtrent Ondersteuning komen de kosten voor het onderzoeken en opheffen van storingen, die zijn ontstaan door een handelen of nalaten in strijd met de Overeenkomst of door niet goed functionerende op de Telecommunicatiedienst aangesloten apparatuur, evenals alle daarmee samenhangende door CCV Belgium of door derden geleden schade, voor rekening van de Klant.
- 37.8. De Klant zal de door CCV Belgium aan hem ter beschikking gestelde Telecommunicatiediensten niet gebruiken of laten gebruiken voor een ander dan het door CCV Belgium beoogde doel.
- 37.9. Tenzij anders is overeengekomen, verzorgt CCV Belgium de Installatie van de Telecommunicatiediensten en de door CCV Belgium geleverde bijbehorende apparatuur.

38. Vaste telecommunicatiediensten

- 38.1. Indien overeengekomen zal CCV Belgium aan de Klant vaste Telecommunicatiediensten leveren, zoals CCVnet, een en ander overeenkomstig de samenstelling (zoals Pinnen over IP, Internet en/of telefonie) zoals vastgesteld in de Overeenkomst.
- 38.2. De Klant is gerechtigd om de Telecommunicatiediensten te gebruiken onder de voorwaarde dat de Klant zich niet onrechtmatig zal gedragen bij het gebruik daarvan en zich houdt aan alle door CCV Belgium in de Documentatie vervatte of anderszins verstrekte instructies. Het is de Klant in het bijzonder niet toegestaan:

- a. andere gebruikers van de Telecommunicatiedienst lastig te vallen, te beledigen, te kwetsen, op enige wijze te beperken of te hinderen in hun toegang en/of genot van de Telecommunicatiedienst of anderszins overlast te veroorzaken;
 - b. op enige wijze inbreuk te maken op intellectuele eigendomsrechten van CCV Belgium, de provider en/of derden;
 - c. (computer)virussen of andere bestanden te verspreiden, die de (werking van de) Telecommunicatiedienst en/of door derden gebruikte software of (rand)apparatuur kunnen beschadigen;
 - d. toegangscode(s) te misbruiken of (proberen) beveiligingsmaatregelen te doorbreken verband houdend met en/of gebruikmakend van de Telecommunicatiedienst;
 - e. ongevraagd grote hoeveelheden berichten met dezelfde of vergelijkbare inhoud (spam) te verzenden;
 - f. zich uit te geven voor een ander (phishing);
 - g. zich schuldig te maken aan enig strafbaar feit op grond van enig wettelijk voorschrift met gebruikmaking van de Telecommunicatiedienst;
 - h. opzettelijk of door onachtzaamheid, een overmacht situatie uit te lokken of te veroorzaken.
 - i. de door CCV Belgium en/of haar provider aangebrachte (configuratie)instellingen en/of (type)markeringen en/of logo's in of aan de in het kader van de Telecommunicatiedienst ter beschikking gestelde apparatuur te veranderen of te verwijderen, noch de in het kader van de Telecommunicatiedienst ter beschikking gestelde apparatuur te herplaatsen, zonder de Schriftelijke toestemming van CCV Belgium;
 - j. het signaal van de Telecommunicatiedienst openbaar te maken, te vereenvoudigen of anderszins aan te wenden dan voor eigen gebruik. In het bijzonder is het delen of doorgeven van de signalen naar derden niet toegestaan zonder de Schriftelijke toestemming van CCV Belgium.
 - k. de Telecommunicatiedienst anders dan voor normaal, niet excessief, gebruik aan te wenden. Er zal sprake zijn van excessief gebruik wanneer de Klant het gemiddeld gebruik van andere Klanten, naar het oordeel van CCV Belgium en/of haar leverancier, meer dan vijf (5) maal overschrijdt;
 - l. op grote schaal tot stand (doen) brengen van verbindingen met koopnummers en/of –diensten;
 - m. niet-goedgekeurde of niet-gecertificeerde (rand)apparatuur aan te sluiten op de Telecommunicatiedienst.
- 38.3. Indien de Klant telefoniediensten afneemt van CCV Belgium, stelt CCV Belgium aan de Klant voor iedere aansluiting één of meer telefoonnummers ter beschikking, tenzij een reeds bij de Klant in gebruik zijnd nummer door CCV Belgium en/of haar leverancier als bruikbaar nummer wordt geaccepteerd. Als de Klant al beschikt over één of meer bruikbare telefoonnummers, kan hij op de bij CCV Belgium en/of haar leveranciers gebruikelijke wijze een verzoek tot nummerbehoud indienen. CCV Belgium zal dit verzoek weigeren indien blijkt dat de overeenkomst met de vorige aanbieder van telecommunicatiediensten niet kan worden beëindigd dan wel die aanbieder medewerking aan het nummerbehoud onthoudt. CCV Belgium is gerechtigd een vergoeding in rekening te brengen bij de Klant voor nummerbehoud.
- 38.4. Door CCV Belgium uitgegeven nummers bestemd voor toegang tot of identificatie van gebruikers, diensten of andere netwerkelementen (zoals telefoonnummers en IP-adressen) kunnen tussentijds wijzigen, zonder dat CCV Belgium hiertoe schadelijkt zou kunnen zijn. Voorts is CCV Belgium gerechtigd om een ter beschikking gesteld nummer te wijzigen, bijvoorbeeld wegens verhuizing van de Klant naar een andere locatie.
- 38.5. CCV Belgium bewaart de gespreksdetails (call data records) die gebruikt zijn voor het bepalen van de bedragen die de Klant verschuldigd is, ten minste twee maanden na registratie van het gesprek. De Klant kan na deze periode geen aanspraak maken op reclamatie.
- 38.6. Tenzij anders overeengekomen, worden de gegevens van de Klant niet opgenomen in gedrukte telefoongidsen, elektronische telefoongidsen en bij abonnee-informatiediensten.
- 38.7. Het is de Klant niet toegestaan gedurende de looptijd van de Overeenkomst plus één (1) jaar daarna een platform te maken of

te laten maken dat gelijk of identiek is aan het managed service platform van de provider van CCV Belgium waarmee die provider in staat is om de Telecommunicatiediensten te verlenen.

39. Mobiele telecommunicatiediensten

- 39.1. Indien overeengekomen in de Overeenkomst verleent CCV Belgium aan de Klant een mobiele datacommunicatieverbinding, waarmee een koppeling tot stand wordt gebracht tussen een daarvoor geschikte mobiele betaalautomaat en het netwerk van CCV Belgium. Deze dienstverlening omvat uitdrukkelijk niet het verwerken van de betalingstransacties die met de mobiele datacommunicatieverbindingen tot stand kunnen worden gebracht.
- 39.2. CCV Belgium zal aan de Klant een simkaart verstrekken. Deze simkaart blijft eigendom van CCV Belgium en/of haar leverancier. Na beëindiging van de Overeenkomst dient de simkaart onmiddellijk aan CCV Belgium geretourneerd te worden.
- 39.3. De Klant dient de simkaart onder zich te houden. De Klant is er verantwoordelijk voor dat de simkaart en/of bijbehorende codes niet in handen komen van een ongeautoriseerd persoon en ziet erop toe dat deze simkaart en codes niet onbevoegd worden gebruikt of beschadigd raken. Bij verlies van de simkaart of de bijbehorende codes zal de Klant CCV Belgium daarvan zo spoedig mogelijk Schriftelijk in kennis stellen. CCV Belgium zal zo spoedig mogelijk na een dergelijke kennisgeving overgaan tot buiten gebruik stelling van de betreffende simkaart. De Klant is alle gemaakte kosten die verband houden met het gebruik van de simkaart verschuldigd tot en met het moment dat het verzoek tot buitengebruikstelling CCV Belgium heeft bereikt.
- 39.4. CCV Belgium is gerechtigd een aan de Klant ter beschikking gestelde simkaart om te ruilen in verband met een wijziging van technische eigenschappen of in verband met technische veroudering van de desbetreffende simkaart. CCV Belgium is eveneens gerechtigd de technische eigenschappen of instellingen van een aan de Klant ter beschikking gestelde simkaart (op afstand) te wijzigen.
- 39.5. De mobiele datacommunicatieverbindingen zijn uitsluitend bestemd voor gebruik in combinatie met en voor transport van gegevens uit een door CCV Belgium ter beschikking gestelde betaalautomaat. Het is niet toegestaan de simkaart uit de betaalautomaat te verwijderen met als doel deze in te zetten voor andere doeleinden. In een voorkomend geval zal CCV Belgium de betreffende simkaart onmiddellijk buiten gebruik stellen en is de laatste zin van artikel 30.2 van toepassing.
- 39.6. Bij mobiele telecommunicatie vindt het transport van gegevens geheel of gedeeltelijk plaats door de ether. De Klant aanvaardt dat de getransporteerde gegevens mogelijk door anderen kunnen worden opgevangen dan voor wie ze zijn bestemd. Voorts aanvaardt de Klant dat de mogelijkheden om verbindingen op te bouwen en de kwaliteit en eigenschappen van verbindingen niet op elke plaats en op elk moment gelijk zijn.
- 39.7. Tenzij anders is overeengekomen is het niet toegestaan de mobiele Telecommunicatiediensten te gebruiken buiten België. In het geval dit toch gebeurt, is de Klant gehouden aan CCV Belgium de meerkosten van die transacties te vergoeden. Voorts is CCV Belgium alsdan gerechtigd de Overeenkomst per direct te beëindigen door middel van opzegging.

C. VERWERKING BETAALTRANSACTIES

40. Toepasselijkheid

- 40.1. De bepalingen van dit hoofdstuk zijn in aanvulling op Afdeling A: de algemene bepalingen (artikel 1 t/m 18) van toepassing indien en voor zover in de Overeenkomst is overeengekomen dat CCV Holland Transport ten behoeve van de Klant verzorgt.

41. Aanvullende definities

- 41.1. In aanvulling op hetgeen is bepaald in hoofdstuk A.I, gelden de volgende definities.
- a. Accounthouder: een persoon die is geautoriseerd een bepaalde aan hem toegekende Betaalmethode te gebruiken;
 - b. Acquiring Bank: de instelling die elektronische betalingen voor Accounthouders in ontvangst neemt en afhandelt. CCV Holland is in dit kader een tussenpersoon;
 - c. Autorisatie: het proces waarbij een Accounthouder

toestemming geeft voor het gebruik van een Betaalmethode in het kader van de aanschaf van een product of dienst van de Klant;

- d. **Betaling:** iedere betaalopdracht met behulp van een Betaalmethode en de daarbij behorende Autorisatie die strekt tot betaling aan de Klant op een wijze zoals die door CCV Holland in technische zin afgehandeld kan worden, waaronder een Retourpintransactie;
- e. **Betaalmethode:** een methode, waaronder procedures en (gepersonaliseerde) instrumenten, waarmee door of namens de Accounthouder betalingen kunnen worden gedaan aan Klant, zoals debet en credit kaarten, en overboekingen, online gift cards, etc.;
- f. **Chargeback:** Een Betaling die door de Accounthouder of de Scheme Owner wordt betwist en die volgens de procedures van de Scheme Rules ongedaan wordt gemaakt.
- g. **Infrastructuur:** de infrastructuur voor het Transport en de verwerking van op Betalingen betrekking hebbende gegevens;
- h. **Issuing Bank:** de bank die een Betaalmethode aan een Accounthouder ter beschikking stelt en als zodanig op de betreffende pas staat vermeld en/of een overeenkomst met de Accounthouder heeft gesloten;
- i. **Retourpintransactie:** Een retourpintransactie is een terugbetaling van een Betaling aan de Accounthouder door middel van zijn betaalpas op de rekening die hieraan gekoppeld is.
- j. **Richtlijn Betaaldiensten:** de Richtlijn betreffende betalingsdiensten in de interne markt van 13 november 2007 (2007/64/EG);
- k. **Scheme Owner:** de partij die een bepaalde Betaalmethode aanbiedt of reguleert;
- l. **Scheme Rules:** het geheel van de door de Scheme Owners gestelde regels en voorschriften en de door de Payment Card Industry (PCI) opgestelde standaarden, zoals die van tijd tot tijd gewijzigd kunnen worden;
- m. **Toezichthouder:** een instantie die op wettelijke basis toezicht op CCV uitoefent;
- n. **Transport:** het elektronisch gegevenstransport ten behoeve van het uitvoeren van Betalingen;
- o. **Voorschriften:** de op de Overeenkomst aanvullend onderdeel uitmakende voorschriften, waaronder begrepen – doch niet uitsluitend de Scheme Rules, de desbetreffende voorwaarden van de Acquiring Bank en overige voorschriften zoals van tijd tot tijd gewijzigd en aanvullend opgelegd door CCV Holland, de Scheme Owners of door de Acquiring Bank.

42. Uitsluiting toepasselijkheid wetsbepalingen

- 42.1. De bepalingen van boek VII, titel III van het Belgische Wetboek Economisch Recht, zijn niet van toepassing in de relatie tussen CCV Holland en Klant uit hoofde van de Overeenkomsten.
- 42.2. Voor zover niet reeds uitgesloten in het vorige lid, zijn ook niet van toepassing: alle regels (inclusief die zijn opgenomen in het Nederlands Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen) met betrekking tot de inhoud en de verstrekking van de door Titel III van de Richtlijn Betaaldiensten vereiste informatie.

43. Betaalmethodes

- 43.1. CCV Holland verricht Transport en verwerkt in dat kader ten behoeve van de Klant Betalingen middels de in de Overeenkomst aangeduide Betaalmethodes.
- 43.2. Het is mogelijk dat de Scheme Owner(s), Toezichthouder(s) en/of de Acquiring Bank nadere limieten of voorwaarden stellen alvorens een bepaalde Betaalmethode door de Klant mag worden gebruikt. In dat geval wordt de Overeenkomst gesloten onder opschortende voorwaarde van vervulling van deze limieten of voorwaarde(n) door de Klant. De Klant verplicht zich om ook na het sluiten van de Overeenkomst deze limieten en voorwaarden te blijven naleven.
- 43.3. De Klant is verplicht om de voorschriften van CCV Holland, de Acquiring Bank, Scheme Owners en Toezichthouder(s) voor de installatie en het gebruik van de Betaalmethode strikt op te volgen.
- 43.4. Deze Voorschriften kunnen afwijkende bepalingen bevatten van

de onderhavige Algemene Voorwaarden. In geval van tegenstrijdigheden prevaleert te allen tijde hetgeen in de Voorschriften is bepaald (zie ook artikel 2.2).

- 43.5. De Klant accepteert uitdrukkelijk de in zulke Voorschriften opgenomen rechten en bevoegdheden van Scheme Owners en Toezichthouder(s). Daartoe behoren bijvoorbeeld (maar niet uitsluitend) vrijwaringen en onderzoeksbevoegdheden.
- 43.6. De Klant zal geen Betalingen accepteren bij transacties voor goederen en/of diensten
 - a. die niet in overeenkomstig zijn met de aard van het door de Klant gevoerde bedrijf;
 - b. waarvan bekend is of de Klant bekend behoort te zijn dat de transactie frauduleus is of niet door de Accounthouder is geautoriseerd;
 - c. die in strijd zijn met dwingende bepalingen van Nederlands recht of van relevante buitenlandse wet- of regelgeving;
 - d. waarvan het bestaan, exploiteren, verhandelen, in bezit hebben of gebruik strafbaar is in Nederland of in het buitenland;
 - e. die inbreuk maken op rechten van derden;
 - f. die om andere redenen onrechtmatig zijn in Nederland of in het buitenland;
 - g. indien de Klant daardoor de met CCV Holland gemaakte afspraken schendt;
 - h. indien daardoor schade wordt toegebracht of dreigt te worden toegebracht aan de reputatie van de Scheme Owners of Acquiring Banks.Tevens zal de Klant geen gegevens over Betalingen of andere privacygevoelige gegevens opslaan, verwerken of transporteren,
 - i. zonder voldoende functiescheidingen in haar IT-systemen, waaronder ook ontwikkel-, test- en productie-omgeving te hebben geïmplementeerd;
 - j. zonder voldoende veiligheidsmaatregelen te hebben getroffen om de netwerken, websites, servers en communicatienetwerken voldoende te beschermen tegen aanvallen en misbruik;
 - k. zonder dat afdoende processen zijn geïmplementeerd om de toegang tot gevoelige betaalgegevens afdoende af te dekken en te beperken;
 - l. zonder dat voldoende maatregelen zijn getroffen om toegang tot de systemen zodanig in te richten dat toegang alleen wordt verkregen wanneer deze strikt noodzakelijk is;
 - m. zonder dat eventuele testen worden uitgevoerd onder toezicht van een risk management afdeling teneinde de robuustheid en effectiviteit van deze testen te waarborgen;
 - n. zonder dat de robuustheid en effectiviteit van de beveiligingsmaatregelen op regelmatige tijdstippen wordt beoordeeld;
 - o. zonder dat, indien de Klant enige van deze verplichtingen uitbestedt, deze verplichtingen worden opgelegd aan de partij aan wie wordt uitbested;
 - p. zonder de processen, die gerelateerd zijn aan het betalingsverkeer voor de consument voldoende duidelijk gescheiden te hebben van de processen in de webwinkel met als doel om aan de consument duidelijk te maken dat deze communiceert met de betaaldienstverlener en niet met de ontvanger van de betaling.
- 43.7. Elk verkooppunt (waaronder begrepen online omgevingen) waar Betalingen bij de Klant mogelijk zijn, dient te zijn voorzien van CCV Holland, de Acquiring Bank en/of de Scheme Owners identificerende logo's die Accounthouders duidelijk attenderen op de mogelijkheid van het verrichten van Betalingen. De Klant zal dienaangaande instructies van CCV Holland opvolgen. De Klant is tevens verplicht om de Betaalautomaat zodanig te installeren, dat een pincode bij het intoetsen ervan redelijkerwijs niet aan derden bekend kan worden.
- 43.8. De Klant mag niet, anders dan conform instructie en specificaties van CCV Holland, de Acquiring Bank of de Scheme Owners en met diens toestemming, op enigerlei wijze voorzieningen (laten) installeren of gebruiken waarmee gegevens van de Betaalmethode, de Betaling en/of het Transport kunnen worden gelezen of veranderd.
- 43.9. De Klant mag bij het uitvoeren van de Overeenkomst geen Betaalautomaat of Betaalinterface gebruiken die niet of niet meer door CCV Holland ingevolge de Overeenkomst is toegelaten.
- 43.10. CCV mag de specificaties wijzigen waaraan de Betaalautomaten en de Betaalinterfaces moeten voldoen. Daarbij zal zoveel

mogelijk rekening worden gehouden met de belangen van de Klant. De Klant verbindt zich deze aanpassingen te aanvaarden en binnen de door CCV Holland aangegeven termijn (voor zover van toepassing) voor eigen rekening aan te schaffen, te (laten) installeren en in gebruik te nemen. Indien de Klant niet akkoord gaat met de wijzigingen kan hij de Overeenkomst met inachtneming van de toepasselijke bepalingen opzeggen.

44. Doorbetaling betalingen

- 44.1. Na ontvangst van Betalingen, zal CCV Holland (of de door haar ingeschakelde derde) de door haar voor de Klant ontvangen creditgelden binnen gemiddeld één werkdag nadat de hele Betaling op de derdenrekening staat doorbetalen aan de Klant door overboeking op de door de Klant voor dat doel opgegeven IBAN. Ten overvloede, indien CCV Holland geen Betaling ontvangt is er geen plicht om uitbetaling van Betaling te bewerkstelligen.
- 44.2. CCV Holland is gerechtigd het schema van uitbetaling of de frequentie waarin uitbetaling plaatsvindt aan te passen.
- 44.3. De garantie van CCV op doorbetaling alsmede de gehoudenheid van CCV Holland tot doorbetaling voortvloeiende uit Betalingen geldt niet als:
 - a. naar de mening van CCV Holland sprake is van meer dan één Betaling voor dezelfde aankoop of indien aantoonbaar sprake is van verkeerd verwerkte Betalingen als gevolg van technische storingen;
 - b. naar de mening van CCV Holland voldoende aannemelijk is dat de Klant de verplichtingen, voortvloeiende uit de Overeenkomst niet of niet geheel heeft nageleefd, of daarover verschil van mening bestaat tussen de Klant en CCV Holland;
 - c. goedkeuring is verstrekt aan een Betaling in een situatie dat de Autorisatie niet kon worden geverifieerd en de Accounthouder de Autorisatie heeft betwist; of
 - d. naar de mening van CCV Holland sprake is of kan zijn van frauduleuze handelingen met een Betaalmethode, de veiligheid van de Betaling niet of onvoldoende kan worden gewaarborgd of van andere onregelmatigheden.
- 44.4. Indien een van de in het vorige lid beschreven situaties zich voordoet, of indien de Accounthouder of de Issuing Bank van de Accounthouder betwist dat er is betaald met de Betaalmethode, kan er een chargeback (terugbetaling) plaatsvinden d.m.v. het reeds door Klant afgegeven mandaat aan CCV Holland.
- 44.5. Uitsluitend CCV Holland zal ten gevolge van Betalingen uitbetalingen aan de Klant (laten) verrichten. De Klant zal geen aanspraak op uitbetalingen maken jegens de Acquiring Bank. Anders dan op verzoek of instructie van CCV Holland zal de Klant zich niet verbinden jegens derde partijen ter zake van transport en verwerking van Betalingen.
- 44.6. Met inachtneming van de bepalingen van de Overeenkomst zal het bedrag van de Betalingen ongewijzigd worden doorbetaald op het IBAN. Tenzij anders overeengekomen zal CCV Holland geen provisies, kosten, of enig ander bedrag inhouden op de aan de Klant te betalen bedragen.
- 44.7. CCV Holland schakelt bij de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst Stichting Beheer Derdengelden CCV in. Alle betalingen lopen via deze stichting.
- 44.8. Indien de Klant aan de Accounthouder voor de Betaling een prijsverschil, voorwaarde, verplichting of speciale waarborg oplegt, maakt de Klant dat vooraf voldoende kenbaar aan de Accounthouder. De Klant legt enkel een prijsverschil, voorwaarde, verplichting of speciale waarborg op indien dit wettelijk is toegestaan. Zulk prijsverschil, voorwaarde, verplichting of speciale waarborg moet in redelijke verhouding staan tot de vergoeding die de Klant betaalt voor de acceptatie van Betalingen.

45. Chargebacks en Retourpintransactie

- 45.1. De Accounthouder of Scheme Owner kan om een Chargeback vragen. CCV Holland ontvangt daarvan bericht van de Scheme Owner. CCV Holland bericht vervolgens Klant over de Chargeback.
- 45.2. CCV Holland behandelt een Chargeback volgens de toepasselijke Scheme Rules. CCV Holland is geen partij in het geschil tussen enerzijds de Klant en anderzijds de Accounthouder of de Scheme Owner. Als een Chargeback wordt gehonoreerd, is dat volledig

bewijs dat de Chargeback aan alle voorwaarden voldoet. De Klant kan zich niet via CCV Holland verzetten tegen een Chargeback of daarmee samenhangende boete.

- 45.3. Het bedrag van de Chargeback en een eventuele boete wordt aan de Klant in rekening gebracht en kan worden verrekend met de aan de Klant uit te betalen doorbetalingen.
- 45.4. Indien het Product Retourpintransactie omvat zijn daaraan de volgende voorwaarden verbonden:
 - a. de Accounthouder geeft de Klant een betaalbewijs van Betaling waaruit blijkt dat de Accounthouder of een bevoegde derde met een betaalpas, mobiele telefoon of een creditcard bij de Klant heeft betaald voor een goed of de dienst van de Klant waarvoor de opdracht voor de Retourpintransactie wordt uitgevoerd;
 - b. Het bedrag van de Retourpintransactie mag niet hoger zijn dan het bedrag van de betreffende Betaling volgens het betaalbewijs;
 - c. Als een Retourpintransactie goed verloopt, print de Betaalautomaat een transactiebon. De Klant moet deze bon voorzien van een handtekening en meteen aan de Accounthouder overhandigen. De transactiebon geldt als bewijs van de Retourpintransactie;
 - d. De Acquirer kan limieten stellen voor Retourpintransacties die niet overschreden mogen worden en welke op enig moment gewijzigd kunnen worden;
 - e. De Betaalautomaat – of met de Betaalautomaat gekoppelde of geïntegreerde kassa – moet beveiligd zijn met een wachtwoord dat wordt gevraagd in het geval van een Retourpintransactie welke de Klant niet mag verwijderen of uitzetten.

46. Storingen, noodmaatregelen en inspecties

- 46.1. CCV Holland zal op eigen initiatief, of in opdracht van de Acquiring Bank of de Scheme Owners, of de Acquiring Bank c.q. Scheme Owner zal zelf, in specifieke situaties noodmaatregelen kunnen treffen ten aanzien van de door de Klant gebruikte Betaalmethode of Betaalinterfaces, zoals – doch niet uitsluitend – het blokkeren van de Betaalmethode/Betaalinterface ingeval van (vermeende) fraude of indien de integriteit van Betaling niet kan worden gewaarborgd. Het al dan niet treffen van de noodmaatregelen geschiedt naar inzicht van CCV Holland of de Acquiring Bank en zal zoveel mogelijk met inachtneming met de redelijke belangen van de Klant plaatsvinden.
- 46.2. CCV Holland zelf of een door haar ingeschakelde derde is gerechtigd op eerste verzoek de bij of ten behoeve van de Klant geplaatste/gebruikte Betaalautomaten, Betaalmethoden en Betaalinterfaces, alsmede de bij de werking daarvan betrokken systemen aan inspecties te onderwerpen. De Klant zal in voorkomende gevallen CCV Holland of de door haar ingeschakelde of aangewezen derde toegang verschaffen tot de betreffende apparatuur en systemen.

47. Aansprakelijkheid

- 47.1. CCV Holland is niet aansprakelijk voor de niet-uitvoering of gebrekkige uitvoering van een betaalopdracht wanneer die betaalopdracht is uitgevoerd op basis van een unieke *identifier*, zoals bedoeld in artikel VII. 48 Wetboek Economisch Recht.
- 47.2. In afwijking van artikel 11 is de aansprakelijkheid van CCV Holland beperkt tot maximaal € 100.000,-.
- 47.3. Het is mogelijk dat in de Voorschriften van bepaalde Betaalmethoden een verdergaande beperking van aansprakelijkheid is opgenomen. Indien dat het geval is, prevaleert die verdergaande beperking op alle andere beperkingen van aansprakelijkheid.

48. Informatieplicht en activiteiten van de Klant

- 48.1. De Klant zal CCV Holland in verband met de uitvoering van de Overeenkomst op eerste verzoek van CCV Holland alle noodzakelijke gegevens verstrekken die CCV Holland nodig heeft om Betalingen af te wikkelen, waaronder – doch niet uitsluitend – de gegevens die:
 - a. CCV Holland in staat stelt zo nodig een onderzoek te verrichten naar kredietwaardigheid, referenties en andere relevante informatie over de Klant, en indien dat onderzoek

- onbevredigend resultaat oplevert, over de uiteindelijk belanghebbende van de Klant;
- b. CCV Holland in staat stelt om voor iedere Betaling de branchecode te registreren die de Klant door de Kamer van Koophandel is toegewezen;
 - c. de Issuing Bank in staat stelt om de Accounthouders te informeren omtrent de verrichte Betalingen.
- 48.2. De Klant is niet, en zal niet actief zijn in branches die zich bezighouden met door de Scheme Owner(s) en/of Acquiring Bank verboden activiteiten zoals pornografie, adult content, bestialiteit, perversiteit of prostitutie, escortservices, dan wel met *non-face-to-face* kansspelen (*gambling*), *non-face-to-face* farmacie (receptgeneesmiddelen) en *non-face-to-face* tabaksproducten, coffeeshops en andere winkels die drugs verkopen, hetgeen de Klant door ondertekening van de Overeenkomst verklaart. CCV Holland kan in aanvulling hierop ook andere branches aanwijzen waarin de Klant niet actief mag zijn. Bovendien kan CCV Holland branches aanwijzen waarvoor vooraf schriftelijke toestemming vereist is alvorens de Klant daarin actief mag zijn.
- 48.3. Uitsluitend ten behoeve van de beroeps- en bedrijfsactiviteiten zoals door de Klant vermeld in de Overeenkomst zal de Klant gebruik maken van de door CCV Holland uit hoofde van de Overeenkomst geboden diensten.
- 48.4. In aanvulling op hetgeen is bepaald in artikel 8, zal de Klant CCV Holland ook informeren over iedere verandering ter zake van zijn bedrijf, die van invloed is op de uitvoering van de Overeenkomst. Dit geldt in ieder geval, maar niet uitsluitend, bij de volgende situaties:
- a. vervreemding, verpachting of iedere andere vorm van overdracht, splitsing of beëindiging van het bedrijf van de Klant;
 - b. wijziging van de locatie van het verkooppunt van de Klant;
 - c. wijziging of beëindiging van het IBAN;
 - d. wijziging van de aard van de bedrijfsvoering van de Klant;
 - e. wijziging van de door de Klant in het kader van Betalingen gebruikte apparatuur en/of datacommunicatienetwerken.
- 48.5. De Klant is verplicht CCV Holland te informeren inzake kennis van elke frauduleuze Betalingen die hebben plaatsgevonden en, indien de Klant gegevens met betrekking tot Betalingen opslaat, verwerkt of doorleidt, CCV en daartoe aangewezen Toezichthouders te informeren over ernstige veiligheidsincidenten, waaronder begrepen zogenoemde datalekken. De Klant is aansprakelijk voor alle schade die voortvloeit uit het niet-nakomen van de in dit artikel genoemde informatieplicht.
- 48.6. Op verzoek van CCV Holland is de Klant verplicht mee te werken aan een onderzoek door of namens CCV, de Scheme Owners of de Acquiring Bank of de daartoe aangewezen Toezichthouders naar de wijze van acceptatie van Betalingen en naar de geheimhouding van de gegevens van de Accounthouder en naar ernstige inbreuken op de veiligheid van privacygevoelige informatie. Indien daarbij een overtreding wordt geconstateerd, is CCV Holland gerechtigd de kosten van het onderzoek dan wel de aan haar in rekening gebrachte kosten in verband met het onderzoek aan de Klant in rekening te brengen.
- 48.7. CCV Holland is gerechtigd om tijdens werktijd de bedrijfsruimte c.q. de elektronische systemen van de Klant te (laten) inspecteren van waaruit diens beroeps- en bedrijfsactiviteiten worden verricht ter zake waarvan Betalingen worden gedaan. De Klant zal desgevraagd aan een dergelijke inspectie alle medewerking verlenen.

49. Geheimhouding

- 49.1. De in artikel 14 opgenomen verplichting tot geheimhouding geldt ook voor alle informatie over Accounthouders en Betalingen.
- 49.2. Alle gegevens over Betalingen zullen door de Klant slechts worden gebruikt in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.
- 49.3. De Klant mag de gegevens over Betaalmethodes of Accounthouders, niet verwerken, of gebruiken voor andere doeleinden, noch ten gunste van wie dan ook vervreemden of ter beschikking stellen, onder welke vorm dan ook, anders dan aan de Acquiring Bank, Scheme Owners of op verzoek van een bevoegde gerechtelijke instantie, overheidsorgaan of toezichhoudende instantie. De Klant is zich ervan bewust dat een schending van deze bepaling een inbreuk inhoudt op de wet- en regelgeving ter bescherming van persoonsgegevens van de betreffende

Accounthouders en zal bijgevolg aansprakelijk zijn voor de gevolgen van zijn daden en van de daden van zijn medewerkers of medecontractanten.

- 49.4. De Klant is er van op de hoogte dat CCV Holland op grond van onder meer wetgeving met betrekking tot financieel toezicht onder bepaalde omstandigheden gehouden is informatie te delen met toezichthouders, zoals met betrekking tot verdachte transacties of inbreuken op de beveiliging. CCV Holland is gerechtigd in voorkomend geval deze informatie binnen de wettelijke kaders te delen.

50. Opschorting

- 50.1. CCV Holland is gerechtigd de mogelijkheid tot het bij de Klant verrichten van Betalingen met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk op te schorten zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, indien:
- a. dit naar haar mening met het oog op de veiligheid en integriteit van de Betaalmethodes c.q. het Transport noodzakelijk is. Deze noodzaak kan liggen in verplichtingen tussen andere partijen in de betalingsketen of tussen CCV Holland en andere partijen in de betalingsketen en die doorwerken in de relatie met de Klant;
 - b. CCV Holland weet of vermoedt dat de Klant een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst niet nakomt;
 - c. de Klant in staat van faillissement is verklaard, ten aanzien van de Klant surseance van betaling of een schuldsaneringsregeling is aangevraagd, of het bedrijf van de Klant wordt gestaakt of geliquideerd, of de Klant op andere wijze het beheer over zijn vermogen of delen ervan verliest;
 - d. de veiligheid van de Betaalmethodes in het geding is;
 - e. het vermoeden bestaat van niet-toegestaan of frauduleus gebruik van de Betaalmethodes; of
 - f. het risico aanzienlijk is toegenomen dat de betaler niet in staat is zijn betalingsverplichtingen na te komen die voortvloeien uit een gebruik van een Betaalmethodes waarmee over een kredietruimte kan worden beschikt.
- 50.2. CCV Holland zal de Klant zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van een opschorting. CCV Holland is gerechtigd aan het beëindigen van de opschorting nadere voorwaarden te stellen. Alle vorderingen die CCV Holland uit hoofde van de Overeenkomst ten tijde van de opschorting op de Klant heeft zijn direct opeisbaar in een van de hiervoor in het eerste lid genoemde gevallen.

51. Opzegging en ontbinding

- 51.1. Zowel de Klant als CCV Holland kunnen te allen tijde Schriftelijk opzeggen voor wat betreft het Transport. Daarbij geldt voor beide partijen een opzegtermijn van minimaal drie (3) maanden.
- 51.2. Indien de Klant de Voorschriften niet nakomt of opgelegde limieten overschrijdt, zijn CCV Holland en/of de Acquiring Bank en/of de Scheme Owners gerechtigd om de Klant (geheel of gedeeltelijk) af te sluiten, zonder dat de Klant recht heeft op schadevergoeding.
- 51.3. CCV Holland is – in aanvulling op hetgeen is bepaald in artikel 7.4 – gerechtigd de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst en zonder dat een ingebrekestelling is vereist, met onmiddellijke ingang te ontbinden, en CCV Holland en de Acquiring Bank zijn gerechtigd de Betaalautomaten en/of Betaalmethodes te deactiveren, zonder dat de Klant recht heeft op schadevergoeding, indien:
- a. De Klant niet, niet tijdig of niet behoorlijk voldoet aan zijn verplichtingen welke voor hem uit de Overeenkomst en Voorschriften voortvloeien, waaronder begrepen, doch niet uitsluitend, de nakoming van opgelegde (aanvullende) preventieve maatregelen om fraude te voorkomen en/of de integriteit van het betalingsverkeer te waarborgen;
 - b. indien er is sprake van fraude of een andere ernstige tekortkoming van de Klant in het kader van Transport;
 - c. een maatregel van een toezichthoudende instantie CCV Holland daartoe verplicht;
 - d. nationale of internationale wet- of regelgeving CCV Holland daartoe verplicht;
 - e. de Klant op een wijze handelt die in strijd is met wet- of regelgeving of die kan leiden tot reputatieschade voor CCV Holland, de CCV-Groep of één van haar toeleveranciers (waaronder de bij de Transport betrokken derden);

- f. de financiële conditie van de Klant een ernstige teruggang vertoont;
 - g. zwaarwegende belangen van CCV Holland of (een andere entiteit die deel uitmaakt van) de CCV-Groep maken dat in redelijkheid niet van CCV Holland kan worden gevergd dat zij de dienstverlening op grond van de Overeenkomst voortzet;
 - h. de Klant op andere wijze het beheer over zijn vermogen of delen ervan verliest.
- 51.4. Indien de Acquiring Bank en/of een Scheme Owner de met CCV Holland gesloten overeenkomst inzake het aanbieden van Betaalmethodes en/of het verwerken van Betalingen beëindigt, hetzij met onmiddellijke ingang, hetzij met inachtneming van een opzeggingstermijn, dan is CCV Holland gerechtigd om als gevolg daarvan de Overeenkomst voor wat betreft Transport eveneens onmiddellijk respectievelijk met inachtneming van dezelfde termijn te beëindigen of, indien daarvan sprake is, zal de Overeenkomst ten aanzien van Transport automatisch met onmiddellijke ingang eindigen.
- 51.5. Indien de Klant activiteiten uitvoert die naar de mening van CCV Holland, de Acquiring Bank, de Scheme Owners afwijken van de standaarden, dan dient CCV Holland de Overeenkomst ten aanzien van Transport met onmiddellijke ingang te beëindigen.
- 51.6. Onverminderd het bepaalde in dit artikel heeft CCV Holland tevens het recht op vergoeding door de Klant van door hem geleden schade, kosten, rente en dergelijke.
- 51.7. In geval van beëindiging van de Overeenkomst inzake Transport door CCV Holland is de Klant niet gerechtigd tot enige vorm van schadevergoeding.
- 51.8. Na beëindiging van de Overeenkomst blijven de verplichtingen naar hun aard doorlopen, zoals, maar niet beperkt tot de verplichtingen die betrekking hebben op de verwerking van Debetkaartbetalingen, de zorg- en bewaarplicht, geheimhouding, aansprakelijkheid en creditering van het IBAN, onverminderd in stand.