

Multoweb

Multoweb Algemene - en Gebruikersvoorwaarden

1 Definities

In deze overeenkomst wordt verstaan onder:

Overeenkomst

De abonneeovereenkomst tussen de klanten Multoweb inzake het gebruik van Multoweb

Multoweb

Multoweb is het webshop, website platform voor zowel zakelijk als particulier gebruik voor het zelf ontwerpen en invullen van websites en webshops.

Betaalgroep

Betaalgroep verzorgt de operationele werkzaamheden van Multoweb en fungeert als servicedesk voor de abonnees.

Abonnee

De klant die voor het gebruik van Multoweb een abonneeovereenkomst heeft afgesloten met Multoweb.

Klanten

Klanten van de Abonnee die producten en / of diensten met behulp van de Webshop bij de Abonnee willen afnemen.

Webshop

Een webwinkel met de dienst "Multiweb" waarmee online betaaltransacties via IDEAL worden verwerkt.

Financiële Instelling

De op de Webshop aangesloten bank of service payment provider

Transactie

Op de website van de Abonnee gegeven opdracht van Klanten tot betaling van producten en/of diensten van Abonnee, welke met behulp van de Webshop ter financiële verwerking wordt aangeboden aan de Financiële Instellingen

2. Webshop

2.1 Met Multoweb, wordt een dienst geleverd ten behoeve van het verwerken van online betalingen van klanten aan de website van de Abonnee. Na ondertekening van de abonneeovereenkomst wordt de Abonnee software ter beschikking gesteld waarmee:

- Klanten van de Abonnee transacties kunnen verrichten op de website van de Abonnee;
- Transacties ter verwerking worden aangeboden aan Financiële Instellingen en het resultaat realtime elektronisch wordt teruggemeld aan Abonnee;
- De Abonnee kan met behulp van een gebruikerscode en een password, op afgeschermdde pagina's de rapportage van transacties raadplegen;

2.2 Met Multoweb wordt de Abonnee middels de Overeenkomst een exclusieve gebruikslicentie op de Webshop verleend.

3. Tarieven en betaling

3.1 Multoweb is gerechtigd de tarieven aan te passen met een aankondigingstermijn van één kalendermaand

3.2 Facturatie van de aansluitkosten geschiedt het eerst volgende kwartaal na ondertekening van de overeenkomst

3.3 Facturatie van de maandelijkse fee geschiedt per kwartaal, 1 kwartaal vooruit.

3.4 Facturatie van de transacties geschiedt per kwartaal achteraf .

3.5 Betaling van de in 3.2, 3.3, 3.4 genoemde punten geschiedt middels automatische incasso, waarbij eventueel reeds ingehouden kosten worden verrekend.

3.6 Deblokkeren van een geblokkeerde aansluiting kan plaatsvinden nadat Abonnee alsnog aan zijn verplichtingen heeft voldaan.

3.7 Over niet afgeschreven en/of te laat betaalde vorderingen zal Abonnee de wettelijke incassokosten en voorts rentekosten verschuldigd zijn.

4. Geheimhouding

4.1 Betaalgroep BV verplichten zich tot geheimhouding met betrekking tot de informatie. inzake de transacties welke voor Abonnee worden verwerkt.

4.2 Betaalgroep BV hebben het recht informatie inzake transacties aan derden te verstrekken indien zij op grond van wettelijke bepaling hiertoe verplicht is of wordt.

4.3 Betaalgroep BV draagt naast geheimhouding zorg voor de beveiligde opslag van gegevens en heeft zich verplicht zich te houden aan de spelregels die de wetgever met betrekking tot dergelijke transacties in de Wet Financieel Toezicht (WFT) en de toezichthouders Autoriteit Financiële Markten (AFM) en De Nederlandsche Bank (DNB) hebben vastgesteld.

4.4 Transactiegegevens worden zodanig vastgelegd dat deze, gedurende één jaar na vastlegging, door Abonnee kunnen worden geraadpleegd. Vervolgens worden deze door Betaalgroep BV gearchiveerd, en zolang bewaard als wettelijke bepalingen dit voorschrijven.

4.5 De vastgelegde gegevens leveren tussen de Abonnee en Betaalgroep BV volledig bewijs van de gedane verrichtingen , zolang daartegen geen tegenbewijs is geleverd.

5.Service en beveiliging

5.1 Inzake Multoweb wordt een gemiddelde beschikbaarheid van de Webshop van 99% gegarandeerd, onder voorwaarde dat de services van internet- en Telecom aanbieders van Multoweb volledig beschikbaar zijn.

5.2 Betaalgroep BV verplichten zich tot beveiliging van de Webshop tegen inbreuk van derden en computervirussen.

6.Aansprakelijkheid en vrijwaring

6.1 Betaalgroep BV is uitsluitend aansprakelijk indien een tekortkoming in de nakoming van een verplichting uit de Overeenkomst jegens de Abonnee te wijten is aan opzet of bewuste schuld of door eerstgenoemde partijen afgegeven garantie voor haar rekening komt. De aansprakelijkheid is beperkt tot de directe schade en gemaxi-meerd tot het bedrag van de transactie en het honorarium dat eerstgenoemde partijen hebben gedeclareerd en ontvangen voor haar werkzaamheden gedurende de laatste 6 maanden voorafgaand aan het schadegeval.

6.2 Aansprakelijkheid voor indirecte of gevolgschade, uit welken hoofde ook, is hiervan nadrukkelijk uitgesloten.

6.3 De Abonnee vrijwaart Betaalgroep BV voor aanspraken van derden voortvloeiend uit het gebruik, misbruik en/of het niet of niet juist functioneren van de Webshop.

6.4 Betaalgroep BV is nimmer aansprakelijk voor kosten en/of schade voortvloeiend uit verzuim of handeling van de Financiële instellingen.

6.5 Betaalgroep BV is nimmer aansprakelijk voor de door de Abonnee middels haar website aangeboden producten en diensten .

6.6 Betaalgroep BV is nimmer aansprakelijk voor “het privacybeleid van Abonnee” inzake de verwerking van persoonlijke gegevens van klanten.

6.7 Betaalgroep BV is nimmer aansprakelijk voor kosten en verplichtingen van de Abonnee aan Financiële Instellingen. Hier toe behoren, maar is niet beperkt tot: provisies, licenties, chargebacks, aansluitkosten en onterechte incasso's welke direct door de bank verrekend worden. Multoweb zal, na te zijn belast door Betaalgroep BV, op haar beurt verrekenen met de Abonnee.

7.Duur en verlenging van de Overeenkomst

7.1 De Overeenkomst treedt in werking op het moment van ondertekening en wordt aangegaan voor één kalenderkwartaal.

7.2 Daarbij geldt dat overeenkomsten getekend in het lopende kalenderkwartaal doorloopt tot en met het daaropvolgende kalenderkwartaal.

7.3 De Overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend verlengd met een periode van één kalenderkwartaal.

8. Beëindiging Overeenkomst

8.1 Partijen in deze overeenkomst zijn gerechtigd de Overeenkomst tussentijds schriftelijk op te zeggen uiterlijk één maand voor het verstrijken van het kalenderkwartaal.

8.2 Multoweb is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen in geval van:

- Faillissement, aanvraag van surseance van betaling, onder curatelenstelling en overlijden van de Abonnee, een onder bewindstelling van het vermogen van de Abonnee, een wettelijke schuldsanering van de Abonnee of ontbinding van de Abonnee.
- Misbruik van de Webshop door de Abonnee. Hieronder wordt het gebruik van de Webshop verstaan voor:
 - verkoop/betaling van illegale goederen en/of diensten waarvan de verkoop in land van herkomst en/of land van aanbieder onwettig is;
 - verkoop/betaling van niet bestaande producten of van producten die Abonnee met opzet niet gaat leveren;
 - bezigheden die op grond van wettelijke bepaling zijn verboden;
- Abonnee in gebreke is inzake zijn verplichtingen, voortvloeiend uit deze Overeenkomst

8.3 Beëindiging van de Overeenkomst op grond van het in het vorig lid van artikel geschiedt op vordering van niet betaalde rekeningen vermeerderd met gemaakte kosten, en zonder restitutie van reeds betaalde gelden.

9. Toepasselijk recht

9.1 Op deze overeenkomst is het Nederlands Recht van toepassing.

BIJLAGE 1: VERWERKING PERSOONSGEGEVENS

Indien Multoweb bij de uitvoering van de Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever Persoonsgegevens verwerkt, zijn in aanvulling op de Algemene Voorwaarden de onderstaande voorwaarden van toepassing.

Artikel 1. Algemeen

1. De begrippen die in deze Bijlage worden gedefinieerd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: "AVG") hebben de betekenis die daaraan in de AVG is toegekend.
2. Bij de verwerking van Persoonsgegevens kan Opdrachtgever worden aangemerkt als Verwerkingsverantwoordelijke, of indien Opdrachtgever de Persoonsgegevens ten behoeve van een derde partij verwerkt als Verwerker. Multoweb vervult (afhankelijk van de hoedanigheid waarin de Opdrachtgever Persoonsgegevens verwerkt) de rol van Verwerker of subverwerker.
3. Multoweb verwerkt ten behoeve van de Opdrachtgever Persoonsgegevens die zijn te kwalificeren als Bijzondere persoonsgegevens (genoemd: Persoonsgegevens) conform artikel 9 AVG, aangezien de verwerkingen informatie bevatten over religieuze opvattingen.

Artikel 2. Doeleinden van de verwerking

1. Multoweb verbindt zich ertoe om onder de voorwaarden uit de Overeenkomst in opdracht van Opdrachtgever Persoonsgegevens te verwerken. De verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van het uitvoeren van de Overeenkomst, plus die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.
2. Multoweb zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door Opdrachtgever is vastgesteld. Opdrachtgever zal Multoweb op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in deze Bijlage zijn genoemd. In het addendum van deze Bijlage is vastgelegd om welke categorieën van betrokkenen en persoonsgegevens het gaat.
3. Multoweb heeft geen zeggenschap over het doel en de middelen voor de verwerking van Persoonsgegevens. Multoweb neemt geen beslissingen over de ontvangst en het gebruik van de Persoonsgegevens, de verstrekking aan derden en de duur van de opslag van Persoonsgegevens.

Artikel 3. Verplichtingen Multoweb

1. Ten aanzien van de in artikel 2 genoemde verwerkingen zal Multoweb zorg dragen voor de naleving van de voorwaarden die, op grond van de AVG, worden gesteld aan het verwerken van Persoonsgegevens.

2. Multoweb zal Persoonsgegevens en andere gegevens verwerken die door of namens de Opdrachtgever aan Multoweb zullen worden aangeleverd.
3. Multoweb zal Opdrachtgever, op diens verzoek daartoe en binnen een redelijke termijn, informeren over de door zijn genomen maatregelen aangaande zijn verplichtingen onder deze Bijlage.
4. De verplichtingen van Multoweb die uit deze Bijlage voortvloeien, gelden ook voor degenen die Persoonsgegevens verwerken onder het gezag van Multoweb.
5. Multoweb zal Opdrachtgever in kennis stellen indien naar zijn mening een instructie van Opdrachtgever in strijd is met relevante privacywet- en regelgeving.
6. Multoweb zal Opdrachtgever de noodzakelijke medewerking verlenen wanneer er in het kader van de verwerking een gegevensbeschermingseffectbeoordeling, of voorafgaande raadpleging van de toezichthouder, noodzakelijk mocht zijn.

Artikel 4. Doorgifte van persoonsgegevens

1. Multoweb mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen en buiten de Europese Unie, met inachtneming van de relevante wet- en regelgeving.
2. Multoweb zal Opdrachtgever, op diens verzoek daartoe, melden om welk land of landen het gaat.

Artikel 5. Verdeling van verantwoordelijkheid

1. Partijen zullen zorg dragen voor de naleving van toepasselijke privacywet- en regelgeving.
2. De toegestane verwerkingen zullen door Multoweb worden uitgevoerd binnen een (semi-)geautomatiseerde omgeving.
3. Multoweb is louter verantwoordelijk voor de verwerking van de Persoonsgegevens onder deze Bijlage, overeenkomstig de instructies van Opdrachtgever en onder de uitdrukkelijke (eind)verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Voor alle overige verwerkingen van Persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen maar niet beperkt tot de verzameling van de Persoonsgegevens door Opdrachtgever, verwerkingen voor doeleinden die niet door Opdrachtgever aan Multoweb zijn gemeld, verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is Multoweb niet verantwoordelijk. De verantwoordelijkheid voor deze verwerkingen rust uitsluitend bij Opdrachtgever.
4. Opdrachtgever staat ervoor in dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot verwerkingen van Persoonsgegevens, zoals bedoeld in deze Bijlage, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van derden.

Artikel 6. Inschakelen van derden of onderaannemers

1. Opdrachtgever verleent Multoweb hierbij toestemming om bij de verwerking derden (subverwerkers) in te schakelen.
2. Op verzoek van Opdrachtgever zal Multoweb Opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeren over de door haar ingeschakelde subverwerkers. Opdrachtgever heeft het recht om bezwaar te maken tegen het inschakelen van een nieuwe of te wijzigen subverwerker. Dit bezwaar dient schriftelijk, binnen twee weken en door argumenten ondersteund, te worden ingediend.
3. Multoweb zorgt ervoor dat deze derden schriftelijk dezelfde plichten op zich nemen als tussen Opdrachtgever en Multoweb zijn overeengekomen. Multoweb staat in voor een correcte naleving van deze plichten door deze derden.

Artikel 7. Beveiliging

1. Multoweb zal zich inspannen passende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van Persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens).
2. Multoweb staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Multoweb zal zich inspannen om de beveiliging te laten voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de Persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is.
3. Opdrachtgever stelt enkel Persoonsgegevens ter verwerking aan Multoweb ter beschikking, indien Opdrachtgever zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen.

Artikel 8. Meldplicht

1. In het geval van een beveiligingslek en/of een datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwekte gegevens) zal Multoweb, zich naar beste kunnen inspannen om Opdrachtgever daarover zo snel mogelijk te informeren naar aanleiding waarvan Opdrachtgever beoordeelt of zij de toezichthoudende autoriteiten en/of betrokkenen zal informeren of niet. Multoweb spant zich naar beste kunnen in om de verstrekte informatie volledig, correct en accuraat te maken.
2. Indien de wet- en/of regelgeving dit vereist zal Multoweb meewerken aan het informeren van de ter zake relevante autoriteiten en eventueel betrokkenen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het melden naar de relevante autoriteiten.

3. De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest, alsmede:

- Wat de (vermeende) oorzaak is van het lek;
- Wat is het (vooralsnog bekende en/of te verwachten) gevolg;
- Wat is de (voorgestelde) oplossing;
- Wat de reeds ondernomen maatregelen zijn;
- Contactgegevens voor de opvolging van de melding;
- Wie geïnformeerd is (zoals betrokkene zelf, Opdrachtgever, toezichthouder).

Artikel 9. Afhandeling verzoeken van betrokkenen

1. In het geval dat een betrokkene een verzoek over zijn persoonsgegevens richt aan Multoweb, zal Multoweb het verzoek doorsturen aan Opdrachtgever en de betrokkene hiervan op de hoogte stellen. Opdrachtgever zal het verzoek vervolgens verder zelfstandig afhandelen. Indien blijkt dat de Opdrachtgever hulp benodigd heeft van Multoweb voor de uitvoering van een verzoek van een betrokkene, zal Multoweb hieraan meewerken en kan Multoweb hiervoor redelijke kosten in rekening brengen.

Artikel 10. Geheimhouding en vertrouwelijkheid

1. Op alle Persoonsgegevens die Multoweb van Opdrachtgever ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van deze Bijlage, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Multoweb zal deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor hij deze heeft verkregen, tenzij deze in een zodanige vorm is gebracht dat deze niet tot betrokkenen herleidbaar is.

2. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing:

- Voor zover Opdrachtgever uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen; of
- Indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering van de Hoofdovereenkomst of deze Bijlage; en
- Indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken.

Artikel 11. Audit

1. Opdrachtgever heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke ICT-deskundige die aan geheimhouding is gebonden ter controle van naleving van alle punten uit deze Bijlage.

2. Deze audit vindt uitsluitend plaats nadat Opdrachtgever de bij Multoweb aanwezige soortgelijke auditrapportages heeft opgevraagd, beoordeeld en redelijke argumenten aanbrengt die een door Opdrachtgever geïnitieerde audit alsnog

rechtvaardigen. Een dergelijke audit wordt gerechtvaardigd wanneer de bij Multoweb aanwezige soortgelijke auditrapportages geen of onvoldoende uitsluitel geven over het naleven van deze Bijlage door Multoweb. De door Opdrachtgever geïnitieerde audit vindt twee weken na voorafgaande aankondiging door Opdrachtgever, eens per jaar plaats.

3. Multoweb zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk en binnen een redelijke termijn, waarbij een termijn van maximaal twee weken redelijk is tenzij een spoedeisend belang zich hiertegen verzet, ter beschikking stellen.

4. De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Partijen in onderling overleg worden beoordeeld en, naar aanleiding daarvan, al dan niet worden doorgevoerd door één van de Partijen of door beide Partijen gezamenlijk.

5. De redelijke kosten voor de audit worden door de Opdrachtgever gedragen, met dien verstande dat de kosten voor de in te huren ICT-deskundige altijd door Opdrachtgever zullen worden gedragen.

Artikel 12. Duur en opzegging

1. De Bijlage is aangegaan voor de duur zoals bepaald in de Overeenkomst tussen Partijen en bij gebreke daarvan in ieder geval voor de duur van de samenwerking.

2. De Bijlage kan tussentijds niet worden opgezegd.

3. Partijen mogen deze Bijlage alleen wijzigen met wederzijdse instemming.

4. Na beëindiging van de Bijlage vernietigt Multoweb de van Opdrachtgever ontvangen Persoonsgegevens onverwijld, tenzij Partijen anders overeenkomen.