



Versie 2016-12

Algemene Voorwaarden V&K-online

behorende bij de Algemene Voorwaarden van Van der Veen & Kromhout

A Definities

1. In deze voorwaarden wordt verstaan onder:
 - a. *V&K*: Van der Veen & Kromhout
 - b. *Cliënt*: de natuurlijke of rechtspersoon die producten of diensten van V&K afneemt.
 - c. *Gevolmachtigde*: degene aan wie door Cliënt de bevoegdheid is gedelegeerd om namens Cliënt jegens V&K bepaalde (rechts)handelingen te verrichten.
 - d. *Communicatie*: iedere uitwisseling van informatie met V&K, waaronder begrepen het geven van opdrachten, het aangaan van overeenkomsten, het doen en accepteren van offertes.
 - e. *Toegangsmiddel*: een door of namens V&K verstrekt of geaccepteerd middel al dan niet in de vorm van een code en/of wachtwoord, dat alleen of in combinatie met één of meer andere Toegangsmiddelen gebruikt kan worden om zich jegens V&K te identificeren of om een Elektronische Handtekening te plaatsen.
 - f. *Elektronische Handtekening*: een handtekening die bestaat uit elektronische gegevens die worden vastgehecht aan of logisch geassocieerd zijn met andere elektronische gegevens en die worden gebruikt als middel voor authenticatie.
 - g. *Formulier*: een door V&K in papieren of elektronische vorm beschikbaar gesteld gestandaardiseerd document waarmee Cliënt, door invulling en/of ondertekening, producten of diensten van V&K af kan nemen of bepaalde mededelingen aan V&K kan doen.
 - h. *Algemene Voorwaarden*: de Algemene Voorwaarden van Van der Veen & Kromhout
 - i. *Voorwaarden*: deze Algemene Voorwaarden V&K-online.
 - j. *Speciale Voorwaarden*: de door V&K gehanteerde voorwaarden voor specifieke producten of diensten.

B Toepasselijke voorwaarden

- 1 De Voorwaarden zijn van toepassing op alle (rechts)handelingen waarbij gebruik wordt gemaakt van een Toegangsmiddel. De Voorwaarden doen niet af aan de toepasselijkheid van eventuele Speciale Voorwaarden. Daarnaast zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing.
- 2 In geval van strijdigheid tussen diverse voorwaarden is de rangorde als volgt: de betreffende Speciale Voorwaarden, de Voorwaarden, de Algemene Voorwaarden.

C Opgeven wijzigingen door Cliënt

- 1 Cliënt is verplicht wijziging van zijn adres en/of andere relevante wijzigingen betreffende Cliënt en/of Gevolmachtigden direct aan V&K mede te delen met een ondertekend (elektronisch) document.
- 2 Bij het opgeven van bedoelde wijzigingen dient Cliënt rekening te houden met een redelijke verwerkingstijd door V&K.
- 3 Bij het opzeggen van dienstverlening en / of gebruik van (online) systemen dient Cliënt rekening te houden met een opzegtermijn van drie kalendermaanden. Indien naast deze opzegtermijn voor V&K nog kosten zijn verbonden aan de opzegging zullen deze kosten aan Cliënt worden doorberekend. Het gebruik van V&K-online Salaris loopt per kalenderjaar en dient minimaal drie maanden voor afloop van het kalenderjaar te worden opgezegd. Opzeggingen dienen schriftelijk te worden ingediend.

D Gevolmachtigden

- 1 Cliënt kan Gevolmachtigden aanwijzen. V&K is niet verplicht haar medewerking aan een volmacht te geven indien deze niet is verstrekt door middel van een door Cliënt ondertekend Formulier.
- 2 Cliënt is voor het doen en nalaten van Gevolmachtigden verantwoordelijk en aansprakelijk op dezelfde wijze alsof het Cliënt's eigen doen of nalaten betreft.
- 3 Cliënt dient Gevolmachtigden, voor zover dit in het kader van hun bevoegdheden relevant is, op de hoogte te stellen en te houden van de op zijn contractuele verhouding met V&K van toepassing zijnde voorwaarden, instructies, adviezen, risicowaarschuwingen en –voor zover van toepassing- voor hem geldende risicoprofielen.

E Inhoud volmacht

Indien de inhoud van de volmacht door Cliënt niet nader is gespecificeerd mag V&K er van uitgaan

dat de verleende volmacht de volgende inhoud heeft:

- k. Gevolmachtigden zijn bevoegd tot inzage in voornoemde administraties en/of elektronische dossiers via iedere methode van Communicatie. Ook zijn Gevolmachtigden bevoegd tot het aanvragen en gebruikmaken van diensten van V&K om te worden ingelicht wanneer zich een bepaald soort mutatie voordoet op voornoemde administraties en/of elektronische dossiers.

F Toegang

- 1 Cliënt en Gevolmachtigden hebben toegang tot alle methoden van Communicatie. Waar V&K daartoe de mogelijkheid biedt, zullen bepaalde methoden van Communicatie op verzoek van Cliënt worden geblokkeerd voor Cliënt zelf en/of een of meer Gevolmachtigden.
- 2 Tenzij nadrukkelijk anders is overeengekomen gelden voor Cliënt of Gevolmachtigden vastgestelde bevoegdheden voor iedere methode van Communicatie. Dit laatste geldt niet

indien de aard van de methode van Communicatie (algemene) beperkingen met zich mee brengt.

- 3 V&K is steeds gerechtigd bepaalde methoden van Communicatie voor Cliënt en/of Gevolmachtigden te blokkeren.

G Identificatie

- 1 Cliënt en Gevolmachtigden dienen zich in hun contacten met V&K desgevraagd persoonlijk te identificeren door middel van een wettelijk daartoe aangewezen identificatiebewijs.
- 2 Op door V&K te stellen voorwaarden kan identificatie tevens plaats vinden met behulp van een Toegangsmiddel.
- 3 Iedere Communicatie waarbij voor de identificatie en/of ondertekening gebruik is gemaakt van een Toegangsmiddel wordt geacht afkomstig te zijn van de houder van dat Toegangsmiddel c.q. door hem daadwerkelijk te zijn voorzien van een Elektronische Handtekening. Een dergelijke Communicatie zal worden toegerekend aan Cliënt.

H Elektronische Handtekening

- 1 Een Elektronische Handtekening op de door V&K voorgeschreven wijze geplaatst met behulp van een Toegangsmiddel heeft dezelfde rechtsgevolgen als een handgeschreven handtekening.
- 2 Andere vormen van Elektronische Handtekening worden door V&K slechts geaccepteerd indien deze vormen vooraf nadrukkelijk door V&K zijn erkend en hebben alsdan eveneens dezelfde rechtsgevolgen als een handgeschreven handtekening.

I Producten en Diensten

- 1 V&K stelt de voorwaarden en/of condities en/of limieten vast waaronder Cliënt toegang kan krijgen tot producten of diensten.
- 2 Indien Cliënt via een elektronische methode van Communicatie producten of diensten afneemt, is Cliënt zelf verantwoordelijk voor het desgewenst opslaan en/of afdrukken van het door hem verzonden Formulier waarmee het product of de dienst werd afgenomen en de Speciale Voorwaarden. V&K zal het downloaden c.q. afdrukken van deze documenten faciliteren.
- 3 V&K is niet verplicht om een door Cliënt verzonden Formulier en/of de toepasselijke Speciale Voorwaarden elektronisch voor Cliënt toegankelijk te houden.
- 4 Tenzij anders overeengekomen kan V&K producten of diensten steeds wijzigen, beëindigen of de levering ervan opschorten. Waar dat voor Cliënt van belang is zal V&K, indien dat mogelijk is, Cliënt tevoren informeren.
- 5 Na het opzeggen van dienstverlening en / of gebruik van (online) systemen is V&K niet langer verantwoordelijk voor het behoud van de gegevens in de digitale omgeving. Op verzoek van Cliënt wordt de toegang tot deze gegevens aan Cliënt nog één maand gehandhaafd zodat Cliënt deze gegevens kan downloaden, mits Cliënt dat binnen één maand

na de opzegging schriftelijk aan V&K verzoekt. Indien hieraan voor V&K nog kosten zijn verbonden zullen deze kosten aan Cliënt worden doorberekend.

J Communicatie

- 1 V&K kan, onder meer met het oog op de veiligheid, voor bepaalde methoden van Communicatie en voor bepaalde producten of diensten een specifieke vorm van identificatie of ondertekening voorschrijven dan wel aan bepaalde methoden van Communicatie beperkingen verbinden of nadere eisen stellen.
- 2 Indien Cliënt toegang heeft tot elektronische toegangskanalen van V&K is V&K bevoegd om voor Cliënt bestemde mededelingen uitsluitend via die kanalen te doen en voor Cliënt bestemde informatie elektronisch ter beschikking te stellen.
- 3 Indien Cliënt slechts toegang heeft tot elektronische toegangskanalen via Gevolmachtigden is de in lid 2 bedoelde bevoegdheid van V&K beperkt tot algemene mededelingen en informatie betreffende het gebruik van het betreffende kanaal tenzij met Cliënt nadrukkelijk anders is overeengekomen.

K Algemene informatie

Algemene informatie die V&K ter beschikking stelt en die niet specifiek op Cliënt betrekking heeft geeft V&K, tenzij anders aangegeven, zonder enigerlei garantie voor de juistheid of actualiteit daarvan. V&K is vrij op ieder moment het verstrekken van dergelijke informatie bijvoorbeeld via haar internetsite te beëindigen of te veranderen.

L Vergoedingen

- 1 Cliënt is gehouden tot betaling van door V&K vast te stellen vergoedingen voor bepaalde methode van Communicatie met V&K en voor door V&K te leveren producten of diensten.
- 2 V&K is steeds bevoegd die vergoedingen te wijzigen. Informatie daarover zal V&K tijdig aan Cliënt ter beschikking stellen.
- 3 De kosten van telecommunicatie, zoals telefoonkosten, in het geval Cliënt in contact treedt met V&K zijn niet voor rekening van V&K.

M Bewijs

- 1 Elektronische Communicatie wordt geacht te zijn ontvangen op de dag van verzending, tenzij door de ontvanger het tegendeel wordt bewezen.
- 2 De door V&K opgeslagen versie van de Communicatie zal tussen Cliënt en V&K gelden als bewijs behoudens door Cliënt te leveren tegenbewijs.

N Privacy

- 1 Op de verwerking van persoonsgegevens van Cliënt door V&K is de Wet Bescherming Persoonsgegevens van toepassing. De verwerking van deze persoonsgegevens door V&K zal in het kader van een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering plaatsvinden.

- 2 V&K kan in het kader van de in lid 1 genoemde bedrijfsvoering derde partijen inschakelen.

O Gebruik Toegangsmiddel

- 1 Een Toegangsmiddel is uniek verbonden aan een natuurlijke persoon. Per Toegangsmiddel is steeds slechts één persoon bevoegd (de houder) tot gebruik daarvan en het Toegangsmiddel is niet overdraagbaar. Een wachtwoord, een PIN en dergelijke codes dienen geheim te worden gehouden.
- 2 Een Toegangsmiddel geeft aan Gevolmachtigden slechts toegang tot producten of diensten van Cliënt voor zover dit past binnen de door Cliënt aan Gevolmachtigden verstrekte volmacht.
- 3 Een Toegangsmiddel is niet uniek verbonden aan de relatie tussen V&K en Cliënt. Een houder van een Toegangsmiddel kan een hem in het kader van deze relatie te gebruiken Toegangsmiddel ook gebruiken bij de uitoefening van hem toekomende bevoegdheden namens andere cliënten van V&K. Evenzo kan binnen de relatie tussen V&K en Cliënt gebruikt gemaakt worden van Toegangsmiddelen waarover de houder daarvan uit hoofde van een andere relatie tot V&K (reeds) beschikt.
- 4 Een houder dient zorgvuldig met Toegangsmiddelen om te gaan en dient zich te houden aan de voorwaarden, de aanwijzingen en instructies die op het gebruik van Toegangsmiddelen en de daarmee te verkrijgen toegang tot producten of diensten betrekking hebben.
- 5 Het kopiëren van een Toegangsmiddel en/of van de inhoud van de bij een Toegangsmiddel behorende informatiedrager(s) is niet geoorloofd.
- 6 Cliënt is zowel verantwoordelijk voor het gebruik van eigen Toegangsmiddelen als voor het gebruik van Toegangsmiddelen van andere houders voorzover dit laatste gebruik plaats vindt namens Cliënt.
- 7 V&K kan het gebruik van Toegangsmiddelen voor toegang tot producten of diensten van Cliënt terstond blokkeren:
 - indien Cliënt failliet gaat, surseance van betaling aanvraagt, of te zijnen laste beslag onder V&K wordt gelegd, dan wel hij op andere wijze het vrije beheer over zijn vermogen of inkomen geheel of gedeeltelijk verliest of dreigt te verliezen naar oordeel van V&K;
 - indien de relatie tussen Cliënt en V&K wordt beëindigd;
 - bij overlijden of onder curatele stellen van de Cliënt;
 - bij een redelijk vermoeden van misbruik.

P Veiligheid

- 1 V&K zal Cliënt zo goed mogelijk informeren over de te nemen voorzorgsmaatregelen ter beveiliging van Toegangsmiddelen.
- 2 Cliënt is verplicht regelmatig de informatie te raadplegen die V&K via een door Cliënt gebruikt elektronisch toegangskanaal ter beschikking stelt over het gebruik van dat specifieke kanaal, de daarvoor geschikte Toegangsmiddelen en de beveiliging daarvan.

- 3 Cliënt is verantwoordelijk voor de beveiliging van alle Toegangsmiddelen en andere middelen die hij of andere houders gebruiken of onder hun beheer hebben en die benut kunnen worden voor het gebruik van een Toegangsmiddel namens Cliënt. Misbruik van Toegangsmiddelen en bedoelde andere middelen is derhalve voor risico van Cliënt. Dit risico eindigt zoals hierna in artikel Q aangegeven. Onder bedoelde andere middelen kunnen bijvoorbeeld telefoontoestellen, computers en aan Cliënt verstrekte paslezers vallen.

Q Melding van incidenten

- 1 Als Cliënt weet of reden heeft om te vermoeden dat zijn Toegangsmiddel of dat van andere houders die toegang hebben tot zijn producten of diensten is misbruikt of misbruikt zou kunnen worden door onbevoegden, bijvoorbeeld in geval van verlies, diefstal of andere onregelmatigheden, is hij verplicht hiervan ogenblikkelijk mededeling aan V&K te doen.
- 2 Meldingen kunnen worden gedaan door Cliënt en iedere houder van een Toegangsmiddel. V&K zal een meldpunt voor telefonische meldingen onderhouden dat permanent bemand is. V&K zal na melding direct maatregelen nemen om misbruik te voorkomen. Cliënt zal niet meer aansprakelijk zijn voor het gebruik van het betreffende Toegangsmiddel na de melding.
- 3 Als de melding niet schriftelijk is gedaan dient de melding van of namens Cliënt direct schriftelijk, per telefax of elektronisch te worden bevestigd. Cliënt zal, bij het ontbreken van andersluidende toepasselijke Speciale Voorwaarden, desgevraagd aangifte doen bij de politie indien een strafbaar feit wordt vermoed. Tevens zal Cliënt desgevraagd aan V&K de medewerking verlenen die redelijkerwijs nodig is om de omstandigheden rond een incident op te helderen.

R Technische Infrastructuur

- 1 V&K is niet verantwoordelijk voor en draagt niet het risico van de niet onder haar beheer staande technische infrastructuur die nodig is voor de Communicatie met V&K, zoals het telefoonnet en de apparatuur van internet providers. V&K is dan ook niet aansprakelijk voor het niet bij haar aankomen van berichten of vermindering van berichten.
- 2 V&K zal zich inspannen om de infrastructuur voor zover die wel onder haar beheer valt zodanig beschikbaar te houden dat Cliënt binnen de door V&K aangegeven tijden van beschikbaarheid in staat is tot elektronische en telefonische Communicatie. V&K geeft evenwel geen garantie voor de daadwerkelijke beschikbaarheid en aanvaardt daarvoor geen aansprakelijkheid, behoudens het geval van grove nalatigheid. In dat geval zal de aansprakelijkheid van V&K zijn beperkt tot eventuele directe schade van Cliënt.

S Wijziging en aanvulling van de Voorwaarden

V&K is bevoegd de Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. De Voorwaarden in hun nieuwe vorm zullen voor V&K en Cliënt bindend zijn 30 dagen nadat daarvan mededeling is gedaan aan Cliënt.

T Geschillenregeling

- 1 Op de Voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
- 2 Geschillen tussen Cliënt en V&K worden aanhangig gemaakt bij de bevoegde Nederlandse rechter tenzij op V&K toepasselijke regelgeving dwingend anders voorschrijft.
- 3 Cliënt is in afwijking van het voorgaande bevoegd geschillen aanhangig te maken bij geschillen- en klachteninstanties aan wier bevoegdheid V&K zich heeft onderworpen, dit met inachtneming van de reglementen van dergelijke instanties.

U Gedragscodes, Geschilleninstanties

- 1 Op de internetsite van V&K (www.kromhout.com) wordt informatie beschikbaar gesteld over de bevoegde geschillen- en klachteninstanties alsmede de eventuele gedragscodes waaraan V&K zich heeft onderworpen. Tevens wordt hier aangegeven op welke wijze toepasselijke reglementen en gedragscodes voor Cliënt te raadplegen zijn.