

# Algemene Voorwaarden Bluem b.v.

Deze Algemene Voorwaarden gelden per 1 maart 2017 en vervangen eventueel eerdere voorwaarden van Bluem.

## Definities

De volgende begrippen hebben in deze Algemene Voorwaarden en in de Overeenkomst de navolgende betekenis:

- Bluem:** gevestigd en kantoorhoudende te (3821 BB) Amersfoort aan Plotterweg 31, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 32081330;
- Aansluitdocumentatie:** de API; hierin staat aangegeven hoe Opdrachtgever kan koppelen met het platform van Bluem;
- Account:** de bij Bluem uniek aan een Opdrachtgever en/of gebruiker van Opdrachtgever gekoppelde set gegevens en waarmee Opdrachtgever bepaalde Diensten inschakelt of toegang heeft tot Software;
- Abonnement:** het type gebruiksrecht voor een Dienst/Software dat Opdrachtgever bij Bluem afneemt;
- Bug:** technische onvolkomenheid in de Dienst/Software die ingebruikname daarvan, gegeven de aard en het doel, redelijkerwijs niet in de weg staat, ter discretie van Bluem;
- DashboardVMB:** de door Bluem aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde webapplicatie, waarmee door Bluem geregistreerde gegevens over historische transacties zijn in te zien door Opdrachtgever en waarin bepaalde instellingen met betrekking tot de verstrekte dienstverlening door Bluem aan het Opdrachtgever kunnen worden gewijzigd;
- Derden-Software:** software van Opdrachtgever of van derden;
- Dienst/Software:** de Dienst/Software die Bluem Opdrachtgever 'op afstand' ter beschikking stelt c.q. levert inzake de Overeenkomst; via de Dienst/Software kunnen via het internet transacties geïnitieerd en verwerkt worden en/of Documenten opgeslagen, verstuurd en/of afgehandeld worden; Dit zijn bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, factuur-, betaal-, machtigings- en/of identiteitsdiensten, Apps of portalen;
- Documenten:** Documenten in de breedste zin van het woord, die Opdrachtgever naar de Server(s) van Bluem stuurt en/of uploadt;
- Financiële Instelling(en):** Een of meerdere banken of kredietinstellingen waarop de Dienst/Software is aangesloten en die transactie(s) verwerken waarvoor via de opdracht is gegeven;
- Fout:** technische onvolkomenheid die gebruik van de Dienst/Software, gegeven de aard en het doel, in de weg staat, ter discretie van Bluem;
- Gegevens:** alle Gegevens met betrekking tot Opdrachtgever en haar gebruikers en klanten;
- Intellectueel Eigendomsrechten:** de wereldwijde intellectuele eigendomsrechten en soortgelijke en aanverwante rechten in de meest ruime zin, waaronder in het bijzonder, maar niet uitsluitend, begrepen de (aanspraken op) auteursrechten, databankrechten, modelrechten, merkrechten, knowhow, domeinnamen en octrooirechten, inclusief eventuele toekomstige intellectuele eigendomsrechten;
- Intermediair(s):** iedere eventuele Intermediair tussen Bluem en de Financiële Instellingen waaronder begrepen eigenaren van transactieproducten en –merken (zoals Betaalvereniging Nederland, Currence, iDEAL, Incassomachtigen, iDIN, Visa, Mastercard en PayPal) evenals de door hun gebruikte netwerken voor het transport en de verwerking van transacties en betrokken overheidsinstanties waaronder begrepen, maar niet uitsluitend, de DNB en de AFM;
- Opdrachtgever:** de organisatie die de Dienst/Software afneemt van Bluem, zoals gespecificeerd in de Overeenkomst;
- Oplossing:** een remedie of alternatieve manier van werken voor een Fout nadat een Fout door Bluem is ontvangen en bevestigd, op een dusdanige manier dat de Dienst/Software de met Opdrachtgever afgesproken kern functionaliteit levert.
- Overeenkomst:** de Overeenkomst tussen Bluem en Opdrachtgever, inclusief eventuele bijlagen, waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn;
- Partij:** Opdrachtgever of Bluem;
- Partijen:** zowel Opdrachtgever als Bluem;
- Server(s):** computer(s) waarop Bluem onderdelen van de Dienst/Software in productie draait en waarop Gegevens en Documenten worden opgeslagen;
- Algemene Voorwaarden:** deze Algemene Voorwaarden; De titels van de artikelen in deze Algemene Voorwaarden dienen slechts voor het gemak van Partijen en bepalen niet mede de inhoud. Daaraan kan dan ook geen rechtskracht worden ontleend.

## HOOFDSTUK 1. ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1. Bestelling, aanbod en aanvaarding

1. De Overeenkomst tussen Bluem en Opdrachtgever komt tot stand doordat Opdrachtgever een bestelling plaatst via de Website. Op de Website staat aangegeven welk bedrag verschuldigd zal zijn en hierbij is de op de Website aangegeven omschrijving van de Dienst/Software bindend. Bovendien is het mogelijk dat Bluem een offerte opstelt waarin zij aangeeft wat bij de Dienst inbegrepen is en welk bedrag bij aanvaarding verschuldigd zal zijn.
2. Een offerte is vrijblijvend en geldig tot 30 dagen na verzending door Bluem, tenzij anders is aangegeven in de offerte.
3. Indien blijkt dat door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist zijn, heeft Bluem het recht de prijzen hierop aan te passen.
4. Op de Overeenkomst, dan wel op elk aanbod van Bluem, zijn te allen tijde deze Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De Algemene Voorwaarden zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel en zijn steeds te raadplegen via de website van Bluem: [www.bluem.nl](http://www.bluem.nl). De Algemene Voorwaarden zullen op verzoek kosteloos worden toegezonden.
5. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Bluem alleen bindend indien en voor zover deze door Bluem uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard. Indien stilzwijgend of uitdrukkelijk een of meerdere malen van de onderhavige Algemene Voorwaarden is afgeweken, kan Opdrachtgever daaraan geen rechten ontleen met betrekking tot daarna tot stand gekomen Overeenkomsten. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
6. Het enkel uitbrengen van een al dan niet met offerte aangeduide prijsopgave of soortgelijke mededeling verplicht Bluem niet tot het sluiten van een Overeenkomst met Opdrachtgever. Ze hebben slechts een indicatief karakter, tenzij Bluem schriftelijk anders kenbaar maakt. Aan een door Bluem afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door Opdrachtgever nimmer rechten of verwachtingen worden ontleend. Bluem heeft het recht een Opdrachtgever naar eigen inzicht te weigeren zonder opgaaf van reden.
7. Aanbiedingen kunnen slechts zonder afwijkingen worden aanvaard. In afwijking van het bepaalde in artikel 6:225 lid 3 BW is Bluem niet gebonden aan in de aanvaarding door Opdrachtgever voorkomende afwijkingen van Bluem's aanbieding. Een Overeenkomst komt tot stand op het moment

- waarop de mededeling inhoudende de daartoe strekkende aanvaarding door Opdrachtgever wordt ontvangen door Bluem. Na aanvaarding is annulering van de Overeenkomst niet mogelijk. Na aanvaarding mag de Overeenkomst slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd.
8. De Overeenkomst loopt vanaf het moment waarop mededeling inhoudende aanvaarding door Opdrachtgever wordt ontvangen door Bluem.
  9. In geval van stijfheid van bepalingen in de Overeenkomst, algemene voorwaarden of bijlagen daarvan, geldt de volgende rangorde:
    1. de Overeenkomst;
    2. het eventuele afgesloten Service Level Agreement;
    3. de eventuele bijlagen;
    4. deze Algemene Voorwaarden.
  10. Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht blijven. Partijen zullen in dat geval in overleg treden met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.
  11. Behoudens de uitdrukkelijke schriftelijk toestemming van Bluem is het Opdrachtgever verboden rechten of verplichtingen uit hoofde van met Bluem gesloten Overeenkomst over te dragen aan derden, waaronder begrepen met Opdrachtgever gelieerde vennootschappen.

## Artikel 2. Levering en uitvoering van de dienst/software

1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Bluem zo spoedig mogelijk de Dienst/Software leveren c.q. uitvoeren conform de offerte dan wel de elektronische bestelling. Opdrachtgever erkent dat Bluem hierbij afhankelijk kan zijn van derden. Gelijk verbindt Opdrachtgever zich de instructies dienaangaande van Bluem uit te voeren alsook de instructies in de Aansluitdocumentatie, welke aan Opdrachtgever zal worden verstrekt. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is vermeld, zijn overeengekomen leveringstermijnen niet bindend.
2. Opdrachtgever zal voor eigen rekening en risico zorgdragen voor het instellen van diens hardware en software conform de Aansluitdocumentatie opgenomen voorwaarden en procedures, indien van toepassing. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat hij onverwijld na het aangaan van de Overeenkomst beschikt over de voor het gebruik van de Dienst/Software benodigde faciliteiten en contracten. Opdrachtgever is bij de uitvoering van de Overeenkomst door Bluem gehouden al datgene te doen, dat redelijkerwijs nodig of wenselijk is om een tijdige en juiste levering c.q. uitvoering door Bluem mogelijk te maken en zal aan daartoe strekkende instructies van Bluem met bekwame spoed gevolg geven. Bij niet-naleving door Opdrachtgever van dit lid, is een overeengekomen uiterste termijn van levering c.q. start van de Dienst/Software niet meer bindend.
3. De Implementatie is voltooid zodra Opdrachtgever toegang heeft tot de Dienst/Software, dan wel is aangesloten op enig Financiële Instelling.
4. Bij tussentijdse wijziging van de overeengekomen specificaties vervalt de afgesproken leveringstermijn en wordt er een nieuwe termijn bepaald.
5. Voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen spant Bluem zich in dat de Dienst/Software naar beste kunnen wordt geleverd en uitgevoerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap. Partijen erkennen dat het welslagen van levering en/of uitvoering mede afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking.
6. Bluem heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Dit laat onverlet de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Bluem voor de nakoming van de krachtens de Overeenkomst op haar rustende verplichtingen.
7. Het is Bluem toegestaan zelfstandig wijzigingen aan te brengen in het door Opdrachtgever aangeleverde materiaal zonder vooraf gegeven toestemming van Opdrachtgever.
8. Indien zulks onderdeel is van de Dienst/Software, zal Bluem Opdrachtgever een administratieve gebruikersnaam en wachtwoord verschaffen. Met deze gegevens heeft Opdrachtgever toegang tot het Account (DashboardVMB). Opdrachtgever zal alle vergoedingen betalen, voortvloeiend uit het gebruik van de dienst met administratieve gebruikersnaam en wachtwoord.
9. Iedere actie die middels het Account van Opdrachtgever plaatsvindt, wordt geacht onder de verantwoordelijkheid en risico van Opdrachtgever te geschieden. In geval van een vermoeden van misbruik van het Account dient Opdrachtgever dit zo spoedig mogelijk aan Bluem te melden zodat deze maatregelen kan nemen.

## Artikel 3. Beschikbaarheid, onderhoud en vernieuwing van de dienst/software

1. Bluem garandeert voor wat betreft Dienst/Software dat Bluem bevoegd is deze uit te voeren en deze op vakbekwame wijze zal uitvoeren voor de duur van de lopende Overeenkomst.
2. Bluem zal zich inspannen om Fouten en/of Bugs in de Dienst/Software op te sporen en op te lossen. Als de Fout in de Dienst/Software het gebruik onmogelijk maakt, zal Bluem zich inspannen om de Fout zo snel als redelijkerwijs mogelijk is te herstellen.
3. Bluem zal zich inspannen om een maximale beschikbaarheid van de geleverde Dienst/Software te realiseren, maar biedt hierover geen garanties, tenzij anders is overeengekomen in de offerte dan wel de online bestelprocedure middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement (SLA). Voor zover niet in een dergelijke SLA anders is bepaald, geldt voor de beschikbaarheid het in dit artikel bepaalde.
4. Bluem zal zich inspannen om in geval van niet beschikbaar zijn van de Dienst/Software, door storingen, onderhoud of andere zaken, Opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.
5. Bluem heeft het recht om haar systemen, inclusief transactiepagina's, of gedeelten daarvan tijdelijk buiten werking te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Bluem zal proberen een dergelijke tijdelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden op tijden dat het voor Opdrachtgever zo min mogelijk hinder veroorzaakt. Voor zover redelijk mogelijk zal Bluem Opdrachtgever vooraf op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Bluem is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.
6. Bluem heeft het recht om haar systemen, inclusief de transactiepagina's, of gedeelten daarvan van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Opdrachtgever werkt daardoor automatisch met de laatste versie van de Dienst/Software. In het geval van aanpassingen die voor meerdere Opdrachtgevers relevant zijn, is het niet mogelijk om alleen voor Opdrachtgever van een bepaalde aanpassing af te zien. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal Bluem zich inspannen om Opdrachtgever daarvan op de hoogte te stellen. Bluem is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door zo'n aanpassing.

7. Opdrachtgever is verplicht eventuele aanpassingen die voortvloeien uit een wijziging van de specificaties voor het gebruik van de door Bluem te leveren Dienst/Software voor zijn rekening en risico onverwijld door te voeren in zijn Bedrijfsvoering. Bluem is niet gehouden tot vergoeding van enige kosten of schade voortvloeiende uit een wijziging van de specificaties van door Bluem geleverde Dienst/Software.
8. Bluem is niet verantwoordelijk en niet aansprakelijk voor eventuele fouten, storingen, haperingen en/of andere problemen in/met de (werking van) Derden-Software, ook niet als dit door aanpassing, verbetering of onderhoudswerkzaamheden in de Derden-Software worden veroorzaakt. Opdrachtgever dient in dat geval contact op te nemen met de beheerder van de Derden-Software. Bluem zal zich inspannen om Opdrachtgever te ondersteunen bij het afhandelen van problemen en het gebruik van de Dienst/Software, op basis van fair-use, ter discretie van Bluem.
9. Bluem zal zich inspannen om in geval van niet beschikbaar zijn van de Dienst, door storingen, onderhoud of andere zaken, Opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.

#### Artikel 4. Klachten, storingen en ondersteuning

1. Opdrachtgever is gehouden om actief te monitoren of Bluem de Overeenkomst deugdelijk nakomt. Wanneer Opdrachtgever een probleem constateert waardoor de Dienst/Software niet te gebruiken zijn op de wijze als bepaald in de Overeenkomst, dient Opdrachtgever dit zo snel mogelijk te melden bij Bluem. Bluem zal de melding verwerken en zich vervolgens maximaal inzetten om binnen een redelijke termijn tot een remedie of workaroud te komen voor een klacht en/of storing, zodat de te leveren Dienst/Software weer voldoet aan de overeengekomen functionaliteiten.
2. Bluem zal zich gedurende kantooruren beschikbaar houden voor een redelijk niveau van technische ondersteuning aan het Opdrachtgever bij het gebruik van Dienst/Software, op basis van fair-use, ter discretie van Bluem. Opdrachtgever is zelf als enige verantwoordelijk voor ondersteuning aan haar klanten.
3. Opdrachtgever dient Bluem zo snel mogelijk na constatering op de hoogte te stellen van een storing. In het geval van een storing, dient het volgende protocol gevolgd te worden:
  - a. Opdrachtgever dient Bluem zo snel mogelijk op de hoogte te stellen van de storing (inclusief details);
  - b. Bluem zal zorgdragen voor de registratie;
  - c. Bluem zal een onderzoek starten naar de storing en zich inspannen binnen een redelijke tijd tot een Oplossing te komen;
  - d. Bluem zal het Opdrachtgever informeren over de gerealiseerde Oplossing.
4. Klachten over de door Bluem geleverde Dienst/Software dienen door Opdrachtgever binnen 30 (dertig) dagen na voorval (incident) deugdelijk schriftelijk aan Bluem kenbaar te worden gemaakt. Na het verstrijken van deze termijn vervalt voor Opdrachtgever ieder recht dienaangaande.
5. Bluem is, waar mogelijk, steeds gerechtigd een nieuwe deugdelijke prestatie in de plaats van een eerdere ondeugdelijke prestatie te stellen.

#### Artikel 5. Prijzen en vergoedingen

1. Opdrachtgever is voor de afgenomen Dienst/Software de prijzen verschuldigd die zijn opgenomen in de Overeenkomst. Dit zijn eenmalige, periodieke en/of gebruiksafhankelijke bedragen. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Tenzij anders overeengekomen, zijn alle prijzen steeds in euro's en dient Opdrachtgever alle betalingen in euro's te voldoen. Alle opgegeven prijzen gelden uitsluitend voor de overeengekomen specificaties.
2. Alle overeengekomen periodieke en gebruiksafhankelijke bedragen zijn bindend, tenzij na de aanbieding een van de kostprijbepalende factoren (bijvoorbeeld de prijzen van toeleveranciers waaronder Financiële Instellingen) wijzigt in de periode tussen het tijdstip van de aanbieding en het tijdstip van de levering en de daaruit voortvloeiende prijsverhogingen door Bluem niet of nauwelijks beïnvloedbaar zijn. Er doen zich omstandigheden voor die een prijsverhoging rechtvaardigen. In zulke gevallen heeft Bluem het recht de overeengekomen prijs dienovereenkomstig aan te passen. Opdrachtgever wordt tijdig, in beginsel 1 (één) maand voor inwerkingtreding, op de hoogte gesteld van een door te voeren prijswijziging. De prijswijzigingen worden door Bluem per email toegestuurd. Met deze wijze van toezendingen gaat Opdrachtgever akkoord.
3. Opdrachtgever heeft het recht binnen 30 (dertig) dagen na kennisgeving om, indien een in het vorig lid bedoelde prijsverhoging meer dan 5% bedraagt de daarop betrekking hebbende Overeenkomst zonder kosten schriftelijk op te zeggen per de datum waarop het nieuwe tarief van kracht wordt, evenwel zonder recht op schadevergoeding. Zonder bericht van Opdrachtgever en/of opzeggen van de Overeenkomst, zal de prijswijziging van kracht worden per de datum zoals door Bluem initieel vastgesteld.
4. Bluem is gerechtigd om de in het kader van een duurovereenkomst zoals bedoeld in artikel 13 de overeengekomen prijs jaarlijks te verhogen op basis van de door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde consumenten prijs indexcijfer voor alle huishoudens (alle bestedingen, index 000000). Zie [www.statline.cbs.nl](http://www.statline.cbs.nl). Opdrachtgever heeft het recht binnen 30 (dertig) dagen na kennisgeving de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen met inachtneming van de opzegprocedure en -termijn. Opdrachtgever komt zodanig recht tot opzegging echter niet toe indien tussen Partijen expliciet is overeengekomen dat de prijs worden aangepast met inachtneming van een tussen Partijen overeengekomen index of maatstaf.
5. Gebruiksafhankelijke bedragen zijn door Opdrachtgever verschuldigd op basis van het daadwerkelijk geregistreerde gebruik achteraf. Als een Abonnement met een bepaald aantal transacties per maand komt, kan het Opdrachtgever dit "tegoed" voor transacties niet meenemen naar de volgende maand. Indien Opdrachtgever de Abonnementsfee per kalenderjaar betaalt, kan Opdrachtgever het totale jaarlijkse tegoed in het hele jaar gebruiken. Ook in dit geval kan het tegoed niet worden meegenomen naar een volgend kalenderjaar. Voor andere looptijden van de Overeenkomst geldt deze bepaling overeenkomstig.
6. Ter zake het gebruik en de daarvoor door Opdrachtgever verschuldigde vergoedingen leveren de relevante documenten en gegevens uit de systemen van Bluem volledig bewijs op, onverminderd het recht van Opdrachtgever tot het leveren van tegenbewijs.
7. Indien Opdrachtgever bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die personen hoofdelijk gehouden de uit de Overeenkomst verschuldigde vergoedingen te voldoen.

#### Artikel 6. Meer en minder werk

1. Alle wijzigingen in de specificaties van de Dienst/Software, hetzij op verzoek van Opdrachtgever, hetzij als gevolg van het feit dat door welke omstandigheden dan ook een andere uitvoering noodzakelijk is, worden wanneer daaraan extra kosten verbonden zijn als meerwerk beschouwd en

voor zover daaruit minder kosten bestaan als minderwerk. Deze worden overeenkomstig gefactureerd aan Opdrachtgever volgens de gebruikelijke prijzen van Bluem.

2. Als Bluem, door omstandigheden ten tijde van de offerte of de bevestiging van de Dienst onbekend, meer werk moet verrichten dan overeengekomen, of werkzaamheden dient te verrichten onder omstandigheden bezwaarlijker dan hem bij het aangaan van de Overeenkomst bekend was of behoorde te zijn, is Bluem gerechtigd de daaruit voortvloeiende extra kosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen. Als grond voor meerwerk wordt in ieder geval aangemerkt gewijzigde instructies na de ontvangst van de door Opdrachtgever toegezonden gegevens, voorbeelden en/of bestanden, de ontvangst van ondeugdelijke bestanden, afwijkende aanleveringsmethodes en noodzakelijke datacorrecties.
3. Voorwaarde voor het recht uit de voorgaand leden is dat Bluem tijdig Opdrachtgever heeft geïnformeerd over de aldaar bedoelde omstandigheden en extra kosten. Indien Opdrachtgever zich niet met de betrokken meerkosten kan verenigen heeft hij het recht het nog niet uitgevoerde gedeelte van het meerwerk te annuleren, echter zonder recht op restitutie of kwijtschelding van de kosten van reeds uitgevoerd meerwerk.

## Artikel 7. Betalingsvoorwaarden

1. Partijen zullen in de Overeenkomst de datum of data waarop Bluem de vergoeding voor de Dienst/Software aan Opdrachtgever in rekening brengt, vastleggen. Bij gebreke van een overeengekomen betalingschema zijn:
  - a. alle vaste periodieke vergoedingen zijn telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.
  - b. alle gebruiksafhankelijke vergoedingen worden in de regel per kalendermaand achteraf op basis van het daadwerkelijk geregistreerde gebruik of het vastgestelde minimum verbruik verschuldigd.
  - c. alle eenmalige vergoedingen 50% bij aanvang van de werkzaamheden waarop zij betrekking hebben en het restant bij voltooiing van de werkzaamheden. Voor zover de Implementatiewerkzaamheden langer dan twee maanden na aanvang in beslag mochten nemen en de oorzaak van de vertraging niet aan Bluem kan worden toegerekend, is Bluem gerechtigd de volledige eenmalige kosten terzake bij Opdrachtgever in rekening te brengen alsmede de samenhangende vaste periodieke vergoedingen.
2. Bluem zal voor het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag een factuur sturen aan Opdrachtgever. De Opdrachtgever gaat akkoord met elektronische facturatie door Bluem. Indien gewenst kan Opdrachtgever een papieren factuur ontvangen, hiervoor wordt er een extra bedrag van €2,50 per factuur in rekening gebracht.
3. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, dient volledige betaling van door Bluem verzonden facturen plaats te vinden binnen 14 dagen na factuurdatum, zonder dat Opdrachtgever zich op enige korting, verrekening, opschorting of schuldcompensatie kan beroepen. De aan Opdrachtgever kenbaar gemaakte betalingstermijn is te beschouwen als fatale termijn. Bij betaling geldt de dag van credit-valutering van de rekening van Bluem als de dag van betaling.
4. Indien een automatische incasso is geweigerd of bij niet, dan wel niet tijdige betaling is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim, zonder dat daartoe enige sommatie of ingebrekestelling dan wel rechtelijke tussenkomst nodig is.
5. Bij gebreke van betaling binnen de daarvoor geldende termijn zoals bedoeld in voorgaand lid, is Opdrachtgever over het openstaande factuurbedrag een rente verschuldigd van 1% (één procent) per maand. Bovendien zal Opdrachtgever alsdan gehouden zijn tot vergoeding van de buitengerechtelijke kosten die Bluem moet maken om tot inning van het openstaande factuurbedrag te komen. Deze kosten worden gesteld op tenminste 15% van het openstaande bedrag met een minimum van EUR 50,00 en onverminderd het recht van Bluem om verdere redelijke kosten bij Opdrachtgever in rekening te brengen. Voorts is Bluem gerechtigd bij niet (tijdige) betaling administratiekosten in rekening te brengen van €5,00 voor de 1<sup>e</sup> herinnering en €10,00 voor een aanmaning. Indien een automatische incasso niet is geslaagd, wordt dit aan Opdrachtgever meegedeeld en heeft Bluem het recht om een bedrag van €5,00 in rekening te brengen.
6. Iedere betaling door Opdrachtgever strekt allereerst tot voldoening van de verschuldigde rente en vervolgens tot voldoening van de op invordering vallende kosten, met uitzondering van de gerechtelijke kosten. Pas na voldoening van deze bedragen strekt enig betaling door Opdrachtgever in mindering op de in hoofdsom openstaande vordering, waarbij als eerste zal worden afgeschreven op de oudste openstaande vordering, zulks ongeacht de omschrijving die Opdrachtgever aan de betaling mocht hebben gegeven.
7. Onverminderd de betalingsverplichting van Opdrachtgever behoudt Bluem het recht haar verplichtingen en dienstverlening te staken en op te schorten totdat volledige voldoening heeft plaatsgevonden, zonder dat Bluem tot enige schadevergoeding gehouden is.

## Artikel 8. Gebruiksvoorwaarden

1. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de keuze voor het gebruik van de Dienst/Software en of deze geschikt is voor het doel.
2. Het is in het belang van de Opdrachtgever dat de data bestanden die worden aangeboden in het kader van de dienstverlening integer zijn en op kwaliteit zijn gecontroleerd.
3. Opdrachtgever mag geen misbruik of oneigenlijk gebruik maken van de Dienst/Software. In algemene zin betekent dit dat de Dienst/Software niet mogen worden gebruikt op een manier in strijd met het toepasselijk recht en dat geen inbreuk mag worden gemaakt op rechten van derden.
4. Partijen verplichten zich geen handelingen te verrichten c.q. te laten of doen verrichten in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, welke in strijd zijn met de wet, goede zeden en/of de openbare orde.
5. Hoewel Bluem zich inspant Opdrachtgever te informeren over eventuele vergunningen die Opdrachtgever voor de Dienst nodig mocht hebben, wordt volledigheid niet gegarandeerd. Opdrachtgever blijft te allen tijde geheel zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen en verkrijgen van alle benodigde vergunningen.
6. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de door Bluem verstrekte gegevens te gebruiken voor een ander doel dan in de Overeenkomst bepaald is. Bluem staat niet in voor de juistheid en de volledigheid van de door haar verstrekte gegevens. Bluem ontvangt deze gegevens van betrokken Financiële Instelling(en) en geeft deze 'as is' door aan Opdrachtgever.
7. Opdrachtgever vrijwaart Bluem tegen alle aanspraken derden die gegrond zijn op de veronderstelling dat Opdrachtgever, diens gebruikers of (eind)klanten bij gebruikmaking van de Dienst/Software niet heeft voldaan aan een geldende plicht – wettelijk , op grond van de Overeenkomst of anderszins – of inbreuk heeft gepleegd op enig recht van een ander.
8. Bluem heeft het recht geleverde Dienst/Software (tijdelijk) (deels) buiten gebruik te stellen indien Opdrachtgever ter zake van de Overeenkomst een verplichting jegens Bluem niet nakomt dan wel in strijd handelt met deze Algemene Voorwaarden.

## Artikel 9. Aangeleverde gegevens en bestanden

1. Opdrachtgever levert gegevens en/of bestanden tijdig en op een deugdelijke wijze, voor zijn risico, aan. Opdrachtgever zal omtrent de wijze van aanleveren instructies van Bluem ontvangen. De aangeleverde gegevens en bestanden dienen te voldoen aan de door Bluem gestelde Aansluitdocumentatie vereisten. De verantwoording voor de verstrekte gegevens en bestanden berust geheel bij Opdrachtgever, die voor de juistheid ervan instaat.
2. Fouten of vertragingen die (mede) ontstaan omdat de aangeleverde gegevens en/of bestanden niet juist of volledig zijn, kunnen niet tot aansprakelijkheid van Bluem leiden. Opdrachtgever is jegens Bluem aansprakelijk voor de eventuele schade die Bluem lijdt ten gevolge van fouten of onvolkomenheden in de door hem aangeleverde gegevens en/of bestanden. Hieronder dienen mede te worden verstaan virussen, wormen en andere elektronische elementen. Opdrachtgever vrijwaart Bluem voor eventuele aanspraken van derden ten gevolge van dergelijke onvolkomenheden.
3. Opdrachtgever garandeert ten aanzien van door hem aan Bluem te leveren gegevens en/of bestanden dat hij/zij gerechtigd is deze aan Bluem ter beschikking te stellen en dat Bluem gerechtigd is de ten aanzien daarvan overeengekomen dienstverlening te verzorgen. Opdrachtgever vrijwaart Bluem voor eventuele aanspraken van derden ter zake.
4. Indien Bluem het bewaren van gegevens en/of bestanden gedurende een bepaalde termijn is overeengekomen, laat dit de eigen wettelijke verplichting van Opdrachtgever omtrent zijn boekhouding en de bewaring daarvan onverlet.

## Artikel 10. Privacy en beveiliging

1. Partijen houden het er voor dat Bluem ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'bewerker' in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is. Bluem zal (persoons)gegevens welke zij tot haar beschikking heeft alleen verwerken voor het uitvoeren van haar dienstverlening. Bluem zal (persoons)gegevens niet beschikbaar stellen aan derden, anders dan de gegevens noodzakelijk in het kader van de diensten, behalve in de volgende gevallen aan de volgende Partijen, waarvoor – voor zover noodzakelijk en mogelijk – Opdrachtgever expliciete uitdrukkelijke toestemming geeft:
  - a. Aan derden die noodzakelijke (technische) diensten verlenen aan Bluem ten behoeve van de werking van de Dienst/Software;
  - b. Aan bedrijven die Bluem (deels) overnemen, in Bluem investeren, waarmee Bluem fuseert en/of anderszins de rechtsopvolgers van Bluem zijn;
  - c. Aan overheidsinstanties, Intermediairs en Financiële Instellingen, indien de wet dat vereist en/of uit hoofde van een verzoek en/of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie.
2. Opdrachtgever garandeert en staat er voor in dat zij bij het verwerken van persoonsgegevens met de Dienst/Software van Bluem in lijn handelt met alle op die verwerking hebbende wet- en regelgeving, zoals bijvoorbeeld – maar niet uitsluitend – de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Opdrachtgever vrijwaart Bluem voor aanspraken van derden in dit verband. Opdrachtgever garandeert en staat er voor in – gelet op alle daarvoor geldende wet- en regelgeving – dat het haar is toegestaan klanten via de Dienst/Software berichten te sturen. Opdrachtgever vrijwaart Bluem voor aanspraken van derden in dit verband. In het geval dat Opdrachtgever niet voldoet aan voorgaande verplichtingen of in het geval dat een Intermediair, Financiële Instelling, rechter of overheidsinstelling dit verzoekt of vereist van Bluem, zal Bluem gerechtigd zijn haar verplichtingen jegens Opdrachtgever op te schorten.
3. Bluem is verantwoordelijk voor de bescherming van de gegevens welke zij in haar bezit heeft en zal alle, uit commercieel oogpunt redelijke, administratieve, technische en fysieke maatregelen nemen om bestanden, documenten en/of persoonsgegevens te beschermen tegen ongeautoriseerde toegang of onbedoeld verlies of wijziging. Ondanks voorgaande kan Bluem niet garanderen dat ongeautoriseerde derden nooit in staat zullen zijn de door Bluem genomen beveiligingsmaatregelen te doorbreken of te omzeilen en de gegevens te gebruiken voor malafide doeleinden. Opdrachtgever erkent dat een 100% beveiliging van Dienst/Software niet bestaat. Opdrachtgever accepteert dit risico als het Bluem gegevens, documenten en/of bestanden van klanten verstrekt in het kader van de dienstverlening.
4. De elektronische data wordt opgeslagen op Servers in zwaar beveiligde datacenters binnen de EU. De datacenters waar Bluem gebruik van maakt zijn gecertificeerd, modern en voldoen aan de laatste stand van de techniek als het gaat om snelheid en veiligheid.
5. Bluem verwerkt van Opdrachtgever en haar gebruikers enkel gegevens die noodzakelijk zijn voor de werking van de Dienst/Software. Van gebruikers wordt de naam, emailadres, mobielnummer, functie en wachtwoord geregistreerd. Opdrachtgever heeft het recht om, op verzoek, zijn personeelsgegevens welke Bluem heeft geregistreerd in te zien.
6. Partijen verplichten zich om zijn systemen regelmatig met behulp van de meest recente versies van antivirusprogrammatuur en andere beveiligingsprogrammatuur te scannen op computervirussen en andere schadelijke software en indien nodig passende maatregelen te treffen.
7. Opdrachtgever is volledig verantwoordelijk voor de veiligheid van de data op de eigen systemen, website, via uw app of anderszins in uw bezit. Opdrachtgever stemt er mee in te voldoen aan alle van toepassing zijnde nationale en internationale wet- en regelgeving ziend op het verzamelen, beveiligd opslaan en verspreiding van persoons- en betaalgegevens. Opdrachtgever is geheel zelf verantwoordelijk voor het voldoen aan de wet- en regelgeving met betrekking tot de eigen zakelijke activiteiten. Opdrachtgever zal, indien van toepassing, voldoen aan de regels zoals vastgelegd in de (relevante delen van de) Payment Card Industry Data Security Standards (PCI-DSS) en de Payment Application Data Security Standards (PA-DS). Indien toch sprake is van een 'Account Data Compromise' (ADC), is Opdrachtgever hiervoor aansprakelijk. Opdrachtgever is zich ervan bewust dat het te allen tijde strikt verboden is de CW2 in enige vorm op te slaan. Informatie over de standaarden met betrekking tot PCI-DSS staat op de PCI Council website.
8. In het geval van een datalek bij Partij, waarbij mogelijk persoons-, account- en/of betaalgegevens bij betrokken zijn, dient Partij de wederpartij onverwijld op de hoogte te stellen. Wanneer de wederpartij of Financiële Instelling om additionele informatie verzoeken met betrekking tot dit datalek zal Partij hieraan medewerking verlenen.

## Artikel 11. Geheimhouding

1. Partijen zullen behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij, alle gegevens en informatie over de andere Partij die geheim is (zijn) of een vertrouwelijk karakter heeft (hebben) in de zin van artikel 39 TRIPS-Verdrag, strikt vertrouwelijk behandelen, op passende wijze

beveiligen en op generlei wijze aan derden bekendmaken. De Europese richtlijn 2004/48/EG betreffende de handhaving van I.E. rechten is van Overeenkomstige toepassing op inbreuken op deze Bedrijfsgeheimen. Partijen zullen de hier bedoelde informatie uitsluitend aanwenden in het kader van een Overeenkomst.

2. Behoudens schriftelijke toestemming of hetgeen is bepaald bij Overeenkomst, wordt onder geheime of vertrouwelijke informatie of gegevens in ieder geval mede, maar niet uitsluitend verstaan: alle informatie die expliciet als geheim of vertrouwelijk is aangeduid door de andere Partij, alle informatie en gegevens die Partijen bekend wordt uit hoofde van de Overeenkomst, technische, Financiële en zakelijke informatie, tekeningen, formats, concepten, broncodes, pilots en alle overige informatie waarvan Partijen weten, dan wel redelijkerwijs behoren te weten, dat het een geheim of vertrouwelijk karakter heeft en niet aan derden behoort te worden bekend gemaakt, bijvoorbeeld omdat bekendmaking ervan gerede kans veroorzaakt op het lijden van schade of ander nadeel door de andere Partij. Opdrachtgever erkent dat de door Bluem ter beschikking gestelde Dienst/Software steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze Bedrijfsgeheimen van Bluem of diens Intermediairs bevat.
3. Partijen mogen de in het kader van een Overeenkomst verstrekte en/of tot haar gekomen vertrouwelijke informatie en/of gegevens ook niet gebruiken of bekend maken in het geval van, al dan niet voortijdige, gehele of gedeeltelijke beëindiging van een Overeenkomst of na het einde van een Overeenkomst.
4. Partijen zijn gerechtigd vertrouwelijke informatie van de andere Partij aan de bevoegde autoriteiten mee te delen of af te staan, in gevallen waarin zij daartoe verplicht zijn op grond van toepasselijke wettelijke regelgeving, dan wel die Bluem verplicht is aan een Intermediair aan te leveren op basis van met zodanige Intermediair gemaakte afspraken.
5. Bluem is gerechtigd informatie (inclusief vertrouwelijke informatie) te verstrekken aan een Intermediair en/of een Financiële Instelling in het geval van (een vermoeden van) frauduleus gebruik van de diensten en/of op verzoek van een Intermediair en/of Financiële Instelling.
6. Wanneer Opdrachtgever beschikt over een toegangscode en/of certificaat ten behoeve van het gebruik van bepaalde Dienst/Software, zal Opdrachtgever deze code en/of dit certificaat vertrouwelijk behandelen, uitsluitend in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst gebruiken en deze niet aan derden bekend maken.

## Artikel 12. Intellectueel eigendom

1. Opdrachtgever erkent dat Bluem alle Intellectueel Eigendomsrechten op de Dienst/Software bezit. Er is geen sprake van overdracht van Intellectueel Eigendomsrechten.
2. Het Opdrachtgever heeft een gebruiksrecht ten aanzien van de Dienst/Software voor de duur van de Overeenkomst, voor zover dat voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk is. Geen van de bepalingen in de Overeenkomst of in deze Algemene Voorwaarden doet overigens enig recht aan het Opdrachtgever toekomen ten aanzien van de Dienst/Software of daarmee verband houdende zaken.
3. Het Opdrachtgever heeft nimmer het recht om enige aanpassing op de Dienst/Software te maken, noch heeft het Opdrachtgever het recht enige kopie daarvan te maken, het platform te decompileren en/of anderszins te (trachten te) bewerken.
4. Bij overtreding van artikel 12.3 verbeurt Opdrachtgever een - direct opeisbare en niet voor matiging vatbare - boete van € 10.000,- (tienduizend euro) voor iedere overtreding, onmiddellijk door Opdrachtgever aan Bluem te voldoen, onverminderd eventuele andere vorderingen van Bluem, zoals het recht op volledige schadeloosstelling.
5. Partijen garanderen elkaar dat met de uitvoering van de Overeenkomst geen inbreuk wordt gemaakt op Intellectueel Eigendomsrechten van derden. Partijen vrijwaren elkaar zowel in als buiten rechte voor alle aanspraken die derden krachtens hiervoor bedoelde wet of regelgeving geldend kunnen maken.

## Artikel 13. Duur en opzegging

1. De Overeenkomst treedt in werking op de dag van ondertekening door beide Partijen en wordt aangegaan voor de duur van de implementatiewerkzaamheden plus de bepaalde duur vanaf de eerste dag van de kalendermaand waarin de implementatiewerkzaamheden zijn voltooid conform artikel 2.3 en artikel 7.1.
2. Van een duurovereenkomst is sprake, wanneer Bluem een Overeenkomst sluit met Opdrachtgever die voorziet in het door Bluem periodiek of anderszins regelmatig verrichten van Diensten en/of beschikbaar stellen van Software. Een duurovereenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
3. Voor de Dienst en/of Software waarvoor een garantietermijn van 30 dagen vanaf voltooiing van de implementatie geldt, dient Opdrachtgever, indien hij/zij aanspraak op wil maken, dit schriftelijk binnen de voornoemde 30 dagen aan Bluem kenbaar te maken.
4. Duurovereenkomst voor onbepaalde tijd kan door middel van een email met ontvangstbevestiging of schriftelijk per aangetekende post worden beëindigd met inachtneming van een opzegtermijn van 6 (zes) maanden en op zijn vroegst na een actieve looptijd van minimaal 1 (één) jaar.
5. Een duurovereenkomst voor bepaalde tijd wordt telkens stilzwijgend met eenzelfde periode verlengd, tenzij één van Partijen de Overeenkomst uiterlijk 2 (twee) maanden voor het verstrijken van de bepaalde tijd opzegt door middel van een email met ontvangstbevestiging of schriftelijk per aangetekende post. De Overeenkomst eindigt in dit geval op de laatste dag van de looptijd. De Overeenkomst voor bepaalde tijd kan niet tussentijds worden beëindigd. Door Opdrachtgever eventueel vooruit betaalde vergoedingen worden niet gerestitueerd.
6. De regel is dat er in alle gevallen moet worden opgezegd tegen het einde van een kalendermaand.
7. Indien Opdrachtgever de Overeenkomst tussentijds wenst op te zeggen berekent Bluem een afkoopsom. De berekening hiervan is als volgt: de vaste kosten van de resterende tijd tot het einde van de Overeenkomst worden voor 100% in rekening gebracht. De variabele kosten worden berekend op basis van het gemiddelde factuurbedrag voor de resterende looptijd van de Overeenkomst en voor 50% in rekening gebracht. De berekening van Bluem voor de afkoopsom is leidend.
8. In het geval van beëindiging van de Overeenkomst door de Opdrachtgever als bedoeld in dit artikel (en artikel 14), treden Partijen terstond in overleg omtrent de overdracht van gegevensbestanden en/of andere nader af te stemmen zaken, zulks in het kader van de continuïteit van de bedrijfsvoering van Opdrachtgever.
9. Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om na beëindiging van de Overeenkomst voort te duren, blijven bestaan. De beëindiging van de Overeenkomst ontslaat Partijen niet van het bepaalde met betrekking tot: geheimhouding, intellectueel eigendom, toepasselijk recht en bevoegde rechter.

## Artikel 14. Ontbinding

1. Tussentijds beëindigen van een Overeenkomst door, hetzij opzegging, hetzij ontbinding, is niet mogelijk behoudens het bepaalde in de volgende leden van dit artikel. De werking van de artikelen 7:402, 403, 404 en 408 t/m 412 BW, voor zover op de Overeenkomst tussen Partijen van toepassing, is tussen Partijen uitgesloten.
2. Iedere Partij heeft het recht de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang schriftelijk te beëindigen in het geval de andere Partij failliet is verklaard, uitstel van betaling is verleend, haar bedrijfsactiviteiten heeft gestaakt of is geliquideerd.
3. Aan elk der Partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst wegens een toerekenbare ernstige tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst toe indien de andere Partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een termijn van 2 (twee) maanden gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst. Blijft naar herhaalde schriftelijke toerekenbare ingebrekestelling nakoming door de wederpartij uit, dan heeft Partij het recht de Overeenkomst te ontbinden. Betalingsverplichtingen van Opdrachtgever en alle verplichtingen tot medewerking door Opdrachtgever gelden als wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst.
4. Bluem heeft het recht de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden zonder inachtneming van enige termijn indien Opdrachtgever op oneigenlijke wijze gebruik maakt van de Dienst/Software, volledig ter discretie van Bluem, bijvoorbeeld waaronder, maar niet uitsluitend, als Opdrachtgever in strijd handelt met het gebruiksrecht en verplichtingen zoals geregeld in deze voorwaarden in artikel 8, 10, 11 en 12, door het verspreiden van betaalverzoeken, innen van gelden en verkrijgen van machtigingen die op enige wijze als onrechtmatig, onwettig, strafbaar en/of verwerpelijk aangemerkt kan worden, zonder dat daarvoor enige schadelijkheid van Bluem, of recht op restitutie van door Opdrachtgever vooruit betaalde vergoedingen ontstaat.

## Artikel 15. Aansprakelijkheid en vrijwaring

1. Aansprakelijkheidstelling van Partij dient schriftelijk te gebeuren nadat nalatige Partij een redelijke periode heeft gekregen om een passende Oplossing te bieden. Indien nalatige Partij aansprakelijk is in verband met tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen en/of onrechtmatige daad en/of anderszins voor door wederpartij geleden schade, zal nalatige Partij slechts aansprakelijk zijn voor directe schade en niet voor indirecte schade. Onder indirecte schade wordt onder meer, doch niet uitsluitend, verstaan: verlies van goodwill, gederfde winst, gemiste (investerings)kansen, gemiste besparingen.
2. Indien en voor zover Bluem aansprakelijk is jegens Opdrachtgever, is deze aansprakelijkheid in alle gevallen beperkt tot een bedrag gelijk aan het bedrag dat het bedrijf ter zake van deze Overeenkomst waarop de schade betrekking heeft aan Bluem heeft voldaan in de vorm van in rekening gebrachte tarieven. Bij een Overeenkomst met een looptijd langer dan 6 (zes) maanden, is de aansprakelijkheid van Bluem beperkt tot maximaal het over de laatste 6 (zes) maanden door Bluem ontvangen bedragen krachtens Overeenkomst, exclusief BTW. De aansprakelijkheid van Bluem is, niettegenstaande het vorige lid, in alle gevallen beperkt tot EUR 25.000,- (zegge: vijfentwintigduizend euro) per schadeveroorzakend incident. Een reeks van incidenten telt als één (1) incident. Ieder recht van Opdrachtgever tot het vorderen van schadevergoeding vervalt, indien niet is voldaan aan de meldingsprocedure zoals gesteld in artikel 4.4 of een daartoe strekkende vordering niet binnen 12 (twaalf) maanden nadat schadeveroorzakende incident aan Opdrachtgever is bekend geworden bij de bevoegde rechter aanhangig is gemaakt. Alvorens een vordering aanhandig te maken bij de rechter, zullen Partijen altijd eerst onderzoeken of ze de zaak onderling kunnen regelen.
3. Bluem is niet aansprakelijk voor haperingen in verbindingen, Fouten en Bugs in de Dienst/Software van derden, verlies van gegevens en/of andere storingen die niet door Bluem worden veroorzaakt. Bluem garandeert niet dat de Dienst/Software op alle apparaten, besturingssystemen en/of mailclients (volledig correct) werkt en/of dat gebruik van de Dienst/Software zal leiden tot het door Opdrachtgever gewenste resultaat.
4. Opdrachtgever vrijwaart Bluem voor aanspraken (alsmede alle kosten die in het kader van een dergelijke aanspraak door Bluem gemaakt worden) van klanten, Financiële Instellingen, Intermediairs en/of derden voortvloeiend uit:
  - a. misbruik door Opdrachtgever van de Dienst/Software, zoals gedefinieerd in bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, artikel 14.4;
  - b. gebreken aan de website en/of gebreken aan de door Opdrachtgever aangeboden producten en/of diensten;
  - c. het niet-nakomen door Opdrachtgever van verplichtingen die voortvloeien uit toepasselijke privacywetgeving, waaronder, maar niet uitsluitend, de Wbp;
  - d. niet-nakoming en/of onrechtmatig handelen in de ruimste zin van het woord door Opdrachtgever ten opzichte van klanten en/of derden;
  - e. overige zaken waar Bluem krachtens de Overeenkomst c.q. deze Algemene Voorwaarden niet aansprakelijk is.

## Artikel 16. Overmacht

1. Een tekortkoming in de nakoming van enige Overeenkomst kan Bluem en de door Bluem ingeschakelde derde(n) niet worden tegengeworpen in geval van overmacht. Onder "overmacht" dient te worden verstaan: omstandigheden of gebeurtenissen die buiten de controle en wil van Bluem liggen – ongeacht of deze omstandigheden of gebeurtenissen op het moment van ondertekening van enige Overeenkomst voorzien of voorzienbaar waren – als gevolg waarvan Bluem in redelijkheid niet kan worden gehouden haar verplichtingen onder de Overeenkomst na te komen. Deze omstandigheden of gebeurtenissen omvatten in ieder geval, doch niet uitsluitend: uitvallen van internet, netwerkaanval, DoS of DDoS attacks, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, oorlog, brand, natuurrampen, arbeidsgeschillen, stakingen, epidemieën, overheidsregels en/of vergelijkbare regels, embargo's, niet-nakoming (door faillissement of anderszins) door toeleveranciers, softwareleveranciers, Financiële Instellingen, onderaannemers of enige andere voor de uitvoering van de Overeenkomst door Bluem ingeschakelde derde(n), beslagleggingen, het niet beschikbaar zijn van (de systemen van) Financiële Instellingen en/of telecommunicatiediensten en (pogingen tot) het onbevoegd binnendringen in en/of het onbevoegd gebruik van de systemen, de netwerken en databases die aan Bluem, Opdrachtgever, Intermediairs en/of Financiële Instellingen toebehoren en/of waarvan Bluem, Opdrachtgever, Intermediairs en/of Financiële Instellingen afhankelijk is (zijn), alsmede alle daaraan onkundig verrichte Werkzaamheden door anderen dan Bluem of door haar ingeschakelde derden. In deze Algemene Voorwaarden wordt naast de

wettelijke uitleg van overmacht dus ook onder overmacht verstaand zaken zoals, maar niet uitsluitend, de onbeschikbaarheid van software en systemen van softwarepakketleveranciers, Financiële Instellingen en Intermediairs.

- Indien een overmachtsituatie langer dan 2 (twee) maanden duurt, heeft elk der Partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen met onmiddellijke ingang door middel van een email met ontvangstbevestiging of per aangetekende post, zonder dat daartoe enig recht op schadevergoeding zal ontstaan.

## Artikel 17. Diverse overige bepalingen

- Deze Overeenkomst treedt in de plaats van alle vorige Overeenkomsten welke ter zake aangegaan zijn tussen Partijen, ongeacht of deze Overeenkomsten mondeling zijn gemaakt of schriftelijk zijn vastgelegd.
- Als Opdrachtgever een nieuwe versie van de Dienst/Software in gebruik neemt, en/of haar gebruiksrechten en/of Abonnement aanpast en/of uitbreidt, zijn deze voorwaarden daarop tevens integraal van toepassing.
- Bluem heeft het recht bepaalde Diensten of delen van Dienst/Software uit te besteden aan derde Partijen.
- Overdracht door het Opdrachtgever van deze Overeenkomst of de daarin vervatte rechten en verplichtingen is uitsluitend mogelijk na voorafgaande schriftelijke toestemming van Bluem, welke toestemming kan worden gegeven onder bepaalde (alsdan aan te geven) voorwaarden. Opdrachtgever verleent bij deze bij voorbaat toestemming aan Bluem, als bedoeld in artikel 6:159 BW, tot overdracht van een Overeenkomst op een door Bluem gewenst moment, aan een door Bluem aan te wijzen derde Partij. Indien en voor zover nodig of wenselijk, verbindt het Opdrachtgever zich tevens om voorgaande toestemming schriftelijk te bevestigen.
- Bluem kan te allen tijde de Overeenkomst en/of de Algemene Voorwaarden door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtgever aanpassen c.q. wijzigen. Opdrachtgever zal met redelijke wijzigingen akkoord gaan. De wijzigen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreding. Indien geen tijdstip van inwerkingtreden is bericht, treden wijzigingen ten opzichte van Bluem in werking zodra hem de wijziging schriftelijk is bericht. Onverlet voorgaande kunnen wijzigingen van ondergeschikt belang te allen tijde worden doorgevoerd.
- Op de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing en Partijen zullen geschillen, welke niet in der minne kunnen worden opgelost, voorleggen aan de rechtbank te Utrecht. Indien de rechtbank artikelen uit de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden ongeldig verklaard, blijven de overige artikelen ongewijzigd van kracht.

## HOOFDSTUK 2. DIENST/SOFTWARE

### Artikel 18. Levering en acceptatie

- In de Overeenkomst komen Partijen overeen welke functionaliteit Bluem als Dienst/Software zal leveren aan Opdrachtgever. Bluem garandeert dat zij gerechtigd is de functionaliteit van de Dienst/Software ter beschikking te stellen aan Opdrachtgever en vrijwaart Opdrachtgever voor aanspraken van derden dienaangaande.
- Zodra Bluem de inrichting van de functionaliteit heeft voltooid, indien de inrichting niet automatisch geschiedt, zal Bluem Opdrachtgever, hierover informeren en melden dat is opgeleverd, de Dienst/Software is begonnen en de functionaliteit aan Opdrachtgever voor gebruik gereed is (implementatie is voltooid).
- Indien Partijen overeenkomen dat Opdrachtgever na de datum van bedrijfsklare oplevering van de Dienst/Software een acceptatietest zal uitvoeren, dan vindt die acceptatietest binnen 5 (vijf) werkdagen na de datum van bedrijfsklare oplevering plaats. Tijdens de acceptatietest zal Bluem Opdrachtgever op diens verzoek tegen haar geldende tarieven assisteren. Binnen 3 (drie) werkdagen nadat de acceptatietest heeft plaatsgevonden, stuurt Opdrachtgever Bluem een verslag toe, indien er gebreken geconstateerd worden. Mocht Bluem na afloop van deze termijn de resultaten van de acceptatietest niet hebben ontvangen, dan is Bluem gerechtigd de Dienst/Software als geaccepteerd te beschouwen. Kleine gebreken die door hun aard en/of aantal bedrijfsmatige ingebruikname redelijkerwijze niet in de weg staan, zullen geen reden toe onthouding van de acceptatie zijn, onverminderd de verplichting van Bluem tot herstel van zodanige gebreken, voor zover mogelijk.
- Derden-Software is nimmer voorwerp van acceptatie. Doch, ter zake programmatuur van een derdeleverancier geldt dat Bluem de tijdens de acceptatietest geconstateerde gebreken terstond zal doorgeven aan deze derdeleverancier. Indien en voorzover mogelijk, is Bluem bereid om gedurende de tijd dat de derdeleverancier nodig heeft om het gebrek te herstellen zich in te spannen om een tijdelijke work-around aan te brengen. Bedoelde work-around wordt Opdrachtgever op basis van nacalculatie in rekening gebracht, ter discretie van Bluem.
- Indien Opdrachtgever de Dienst/Software bij de uitvoering van een acceptatietest niet heeft geaccepteerd, zal uiterlijk binnen 5 (vijf) werkdagen nadat gesignaleerde gebreken zijn verholpen de acceptatietest worden herhaald conform de bepalingen in dit artikel. Ook kan het zijn dat Bluem zelf een acceptatietest uitvoert om aan te tonen dat de Dienst/Software naar behoren functioneert.
- Indien de Opdrachtgever geen acceptatietest uitvoert en/of Opdrachtgever het bedrijfsklaar opgeleverde voor acceptatie in gebruik neemt, geldt de datum van bedrijfsklare oplevering als datum van acceptatie.
- Materiële aanpassingen van functionaliteit voor klanten worden door Bluem tijdig gecommuniceerd aan Opdrachtgever en Bluem verstrekt aan Opdrachtgever informatie aangaande de eventuele consequenties van voorgenomen aanpassingen c.q. wijzigingen als deze betrekking hebben op de manier waarop Opdrachtgever Gegevens en Bestanden uitwisseld met Bluem (API koppeling).

### Artikel 19. Gebruik en service level

- Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het in het kader van de dienstverlening verstrekte gebruikersnamen, wachtwoorden en certificaten.
- Opdrachtgever zal in het kader van het afnemen van de Dienst/Software handelen als een professioneel gebruiker conform artikel 8.
- In een SLA bij de Overeenkomst leggen zij het service level voor de Dienst/Software vast. Bij gebreke van een SLA garandeert Bluem niet dat de functionaliteit voor Opdrachtgever altijd beschikbaar is/zijn, doch streeft Bluem naar een maximale beschikbaarheid, conform artikel 3.