

# Algemene voorwaarden ServeAll

## 1 Begripsomschrijvingen

**Aansluiting:** De dienst bestaande uit het bemiddelen in de afwikkeling van elektronische transacties van de Eindgebruiker.

**Apparatuur:** de apparatuur, waaronder een betaalterminal, bedieningsterminal en (geïntegreerde) printer, waarop ServeAll en/of haar licentiegevers de (intellectuele) eigendomsrechten heeft, waarmee transacties worden geaccepteerd, geaccordeerd en geregistreerd of die door hen anderszins wordt geleverd of ter beschikking wordt gesteld. Voor wat betreft de omvang en beperkingen van het aan de Eindgebruiker verleende gebruiksrecht wordt onder betaalterminal tevens verstaan de in de betaalterminal geïnstalleerde computerprogrammatuur alsmede de handleiding.

**Diensten:** De diensten die ServeAll op grond van de Overeenkomst aanbiedt.

**Eindgebruiker:** Degene die op grond van de Overeenkomst Diensten van ServeAll afneemt.

**Offerte:** Ieder aanbod van ServeAll voor de levering van Diensten of Producten.

**Overeenkomst:** Een overeenkomst tussen ServeAll en Eindgebruiker met betrekking tot het leveren van transactiediensten, diensten, producten, service en/of Apparatuur.

**Overmacht:** iedere omstandigheid waarvan de oorzaak redelijkerwijze niet aan ServeAll kan worden toegerekend en die invloed heeft op de nakoming van deze Overeenkomst door SERVEALL en omvat, zonder beperking, mede stakingen, uitsluitingen of andere arbeidsconflicten of ongeregeldeheden, burgerlijke ongeregeldeheden, handelen of nalaten van derden, brand, storm, overstroming, explosies en het onvermogen noodzakelijke machtigingen of vergunningen te verkrijgen of te behouden.

**ServeAll:** ServeAll, handelsnaam van Easy Payment Services B.V. en/of haar groepsvennootschappen, statutair gevestigd te Amstelveen.

**Producten:** Apparatuur, Programmatuur en/of andere zaken die ServeAll krachtens de Overeenkomst levert of ter beschikking stelt.

**Programmatuur:** De programmatuur en/of software, met de daarbij behorende documentatie, die ServeAll krachtens de Overeenkomst levert of ter beschikking stelt.

## 2 Toepasselijkheid van deze voorwaarden

**2.1** Deze algemene voorwaarden zijn, met uitsluiting van voorwaarden van de Eindgebruiker, andere algemene voorwaarden van ServeAll of een derde, toepasselijk op alle Offertes, Overeenkomsten en overige betrekkingen tussen ServeAll en de Eindgebruiker en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard.

**2.2** Deze algemene voorwaarden treden in de plaats van eventuele eerder door ServeAll gehanteerde voorwaarden.

**2.3** Afwijkende voorwaarden gelden uitsluitend voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk door ServeAll zijn aanvaard en gelden alleen voor de desbetreffende Overeenkomst(en).

**2.4** Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden niet geldig is, blijven deze voorwaarden voor het overige van kracht. In dat geval zullen partijen overleggen over de inhoud van een nieuwe bepaling die de inhoud van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert.

**2.5** Deze Algemene Voorwaarden worden verstrekt bij inschrijving voor Diensten van ServeAll. De Eindgebruiker kan te allen tijden de meest recente Algemene Voorwaarden opvragen bij ServeAll. ServeAll behoudt zich het recht voor in deze Algemene Voorwaarden wijzigingen aan te brengen, welke gepubliceerd en aangekondigd worden op de website [www.serveall.nl](http://www.serveall.nl). Wijzigingen gaan in een maand na bekendmaking van de wijzigingen. Zulke wijzigingen of aanvullingen gelden in beginsel ook voor reeds gesloten Overeenkomsten. Indien de Eindgebruiker een wijziging in deze voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden reclameren.

## 3 Totstandkoming Overeenkomst

**3.1** Alle Offertes zijn steeds vrijblijvend, zowel wat prijs, inhoud, als de levertijd betreft, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

**3.2** ServeAll heeft het recht om haar moverende redenen een Offerte in te trekken zonder daarvoor op enige wijze jegens de Eindgebruiker aansprakelijk te zijn.

**3.3** Een Overeenkomst komt tot stand op het moment dat ServeAll, na ontvangst van de schriftelijke acceptatie van de Offerte door de Eindgebruiker, de totstandkoming door een schriftelijke of elektronisch mededeling aan de Eindgebruiker heeft bevestigd, dan wel op het moment dat ServeAll uitvoering heeft gegeven aan de Overeenkomst.

## 4 Duur overeenkomst

**4.1** Tenzij anders overeengekomen, wordt een Overeenkomst aangegaan voor de vaste periode genoemd op de Overeenkomst. De Overeenkomst wordt daarna steeds automatisch voor de duur van een jaar verlengd, tenzij de Overeenkomst uiterlijk 3 maanden voor het einde van de dan lopende periode schriftelijk is opgezegd. Voor een verlengde Overeenkomst geldt een opzegtermijn van uiterlijk 1 maand.

**4.2** Opzeggingen dienen door de Eindgebruiker schriftelijk, middels een aangetekend schrijven, ingediend worden bij ServeAll.

## 5 Uitvoering Overeenkomst

**5.1** Levertijden worden slechts bij benadering opgegeven. Overschrijding van de levertijd geeft de Eindgebruiker geen recht op enige schadevergoeding of ontbinding van de Overeenkomst.

**5.2** Leveringstermijnen vangen pas aan indien alle voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde informatie door de Eindgebruiker is verstrekt en betaling van verschuldigde bedragen op correcte wijze heeft plaatsgevonden.

**5.3** ServeAll kan niet garanderen dat de Diensten en Producten te allen tijde zonder beperkingen of storingen zullen functioneren, mede vanwege noodzakelijk onderhoud, de afhankelijkheid van de Diensten en Producten van haar toeleveranciers, van internet en/of overige telecommunicatiefaciliteiten en van technologieën die in ontwikkeling zijn. ServeAll streeft ernaar storingen en beperkingen zo spoedig mogelijk te verhelpen en eventuele hinder daarvan bij de Eindgebruiker zo beperkt mogelijk te houden.

**5.4** ServeAll behoudt zich het recht voor procedurele en technische wijzigingen en/of verbeteringen op de Aansluiting door te voeren, indien het functioneren van de Aansluiting dit vereist of ServeAll dit anderszins noodzakelijk acht. ServeAll zal de Eindgebruiker hierover zo mogelijk tijdig informeren.

**5.5** Tenzij anders overeengekomen, draagt de Eindgebruiker zelf zorg voor (en draagt zelf de kosten voor) de benodigde elektriciteit, verbindingen (waaronder extra verbindingen die naar mening van ServeAll vereist zijn voor de uitvoering van de Diensten), hardware, software, randapparatuur en andere voorzieningen.

**5.6** Indien ServeAll in het kader van een Overeenkomst zaken van de Eindgebruiker onder zich houdt, is zij gerechtigd deze onder zich te houden totdat de Eindgebruiker al hetgeen hij krachtens enige Overeenkomst verschuldigd is, heeft voldaan.

**5.7** ServeAll is bevoegd de levering van Diensten en Producten geheel of ten dele uit te besteden aan derden.

**5.8** De Eindgebruiker zal de voor de Aansluiting benodigde formulieren invullen en ondertekenen. Eindgebruiker staat jegens ServeAll in voor de juistheid van de ingevulde gegevens en vrijwaart ServeAll voor enige aanspraak van een derde te zake.

**5.9** De Eindgebruiker verplicht zich jegens ServeAll te voldoen aan de voorschriften die in verband met de registratie, het gebruik van Internet-netwerknummers en domeinnamen zijn gesteld door de hiermee belaste instanties en vrijwaart ServeAll voor enige aanspraak van derden te zake.

## 6 Service

**6.1** De Eindgebruiker dient een storing onmiddellijk te melden bij ServeAll.

**6.4** ServeAll is te allen tijde gerechtigd de Producten te vervangen door (naar het uitsluitende oordeel van ServeAll) gelijkwaardige Producten.

## 7 Gebruik

**7.1** De Eindgebruiker mag uitsluitend in overeenstemming met de Overeenkomst gebruik maken van de Diensten en de Producten.

**7.2** Op Programmatuur verkrijgt de Eindgebruiker uitsluitend een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht. Er kunnen additionele licentievoorwaarden van ServeAll of derden van toepassing zijn op het gebruik van de Programmatuur. Indien Eindgebruiker de

licentievoorzwaarden niet wenst te aanvaarden, wordt door de Eindgebruiker geen gebruiksrecht verkregen en dient de Eindgebruiker de Programmatuur binnen veertien dagen na ontvangst te retourneren, bij gebreke waarvan Eindgebruiker wordt geacht de toepasselijke licentievoorzwaarden te hebben aanvaard. Bij ingebruikneming van de Programmatuur door de Eindgebruiker wordt de Eindgebruiker geacht de toepasselijke licentievoorzwaarden te hebben aanvaard.

**7.3** Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald, is het de Eindgebruiker niet toegestaan derden of anderen dan de in de Overeenkomst aangeduide medewerkers van de Eindgebruiker gebruik te laten maken van de Diensten of de Producten.

**7.4** Eindgebruiker is gehouden alle door ServeAll kenbaar gemaakte verplichtingen, instructies en beperkingen, zoals neergelegd in deze algemene voorzwaarden, Overeenkomst en zoals van tijd tot tijd door ServeAll (op haar website, via schriftelijke berichtgeving of anderszins) meegedeeld, in acht nemen.

**7.5** Eindgebruiker zal de Diensten en Producten niet op enigerlei wijze (doen) gebruiken voor onrechtmatige handelingen, het plegen van strafbare feiten en/of voor handelingen die de Diensten of het netwerk van ServeAll belasten of verstoren, waaronder: (a) het plegen van inbreuk op intellectuele eigendomsrechten; (b) diefstal van gegevens; (c) de onrechtmatige en/of strafbare verspreiding van geheime of vertrouwelijke informatie; (d) de onrechtmatige en/of strafbare verspreiding van teksten en/of beeld- en geluidsmateriaal, waaronder racistische uitingen, kinderporno, crimineel dataverkeer, beledigende uitingen, spamming; (e) zonder toestemming binnendringen van computers of netwerken; (f) vernieling, beschadiging of onbruikbaar maken van systemen of geautomatiseerde werken en software van anderen; (g) het doorbreken van technische beveiligingen; (h) het verspreiden van virussen of het anderszins opzettelijk verstoren van communicatie of gegevensopslag; (i) het zich verschaffen van toegang door middel van een valse sleutel, valse code of valse hoedanigheid; (j) het in gang zetten of laten voortbestaan van processen waarvan redelijkerwijs kan worden vermoed dat dit de dienstverlening aan derden door ServeAll, dan wel de overige gebruikers van het netwerk van ServeAll nadelig beïnvloedt.

**7.6** ServeAll heeft het recht met onmiddellijke ingang de Eindgebruiker af te sluiten, de Aansluiting te blokkeren, de Overeenkomst te ontbinden of andere maatregelen te nemen die haar geraden voorkomen indien zij op grond van haar ter beschikking staande informatie vermoedt dat de Eindgebruiker de Aansluiting gebruikt in strijd met één van de bepalingen in dit artikel. In dit geval ontvangt de Eindgebruiker geen restitutie van vooruitbetaalde gebruiksvergoeding. De Eindgebruiker heeft geen recht op vergoeding van schade. ServeAll behoudt zich het recht voor om de eventuele schade die in verband hiermee is geleden op de Eindgebruiker te verhalen.

**7.7** ServeAll behoudt zich het recht voor om de Overeenkomst te beëindigen en/of de Diensten op te schorten indien een voortzetting van de Overeenkomst in redelijkheid niet van haar geveerd kan worden.

## **8 Intellectuele eigendom**

**8.1** Alle rechten van intellectuele eigendom op de Programmatuur, Apparatuur en andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij ServeAll of haar licentiegevers, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk is overeengekomen.

**8.2** Het is de Eindgebruiker niet toegestaan wijzigingen of toevoegingen aan de Programmatuur aan te brengen of te decompileren.

## **9 Verwerking van Persoonsgegevens**

**9.1** ServeAll verwerkt persoonsgegevens van de Eindgebruiker bij het voorbereiden van contracten, het uitvoeren van de overeenkomst, marketingactiviteiten en andere doelen. ServeAll brengt Eindgebruiker graag verder op de hoogte op welke manier ServeAll deze verzamelt, gebruikt en waarom ServeAll deze gegevens nodig heeft. Informatie hierover kan Eindgebruiker terug vinden op [www.serveall.nl](http://www.serveall.nl) onder 'Privacy Statement'. Eindgebruiker kan dit privacy statement ook per e-mail ontvangen. Eindgebruiker kan ServeAll hiervoor contacteren via [info@serveall.nl](mailto:info@serveall.nl) of 020-427 83 44.

**9.2** Eindgebruiker stemt er bij voorbaat mee in dat ServeAll deze Overeenkomst geheel of gedeeltelijk over kan dragen aan een derde indien de dienstverlening dit vereist.

## **10 Prijzen**

**10.1** Een Overeenkomst wordt gesloten op basis van de op het tijdstip van afsluiting geldende prijzen. Prijzen zijn exclusief BTW, exclusief eventuele heffingen en/of rechten, exclusief telefoonkosten en aanvullende diensten, tenzij anders overeengekomen.

**10.2** ServeAll is gerechtigd jaarlijks de tarieven te verhogen met maximaal de voor dat jaar geldende jaarlijkse prijsindexatie consumenten (CPI) zoals gepubliceerd door het CBS, waarbij de eerste verhoging van de prijzen niet eerder zal zijn dan na het verstrijken van drie maanden na het aangaan van de overeenkomst.

## **11 Betaling**

**11.1** Alle betalingen dienen bij vooruitbetaling voor de in de Overeenkomst genoemde periode te worden voldaan, tenzij anders overeengekomen. Betaling op factuurbasis is verschuldigd binnen dertig dagen na factuurdatum.

**11.2** Facturen zijn uitsluitend betaalbaar aan ServeAll.

**11.3** Indien een betaling niet tijdig is voldaan, raakt de Eindgebruiker zonder ingebrekestelling in verzuim en is de Eindgebruiker wettelijke rente verschuldigd tot aan de dag van volledige betaling.

**11.4** In geval van niet tijdige betaling is ServeAll gerechtigd de Eindgebruiker zonder aankondiging of mededeling af te sluiten van de Diensten totdat alle facturen zijn betaald.

**11.5** Alle kosten van invordering van het door de Eindgebruiker verschuldigde, gerechtelijke zowel als buitengerechtelijke, zijn voor rekening van de Eindgebruiker. De hoogte van de aan ServeAll verschuldigde incassokosten wordt berekend conform het incassotarief van de Nederlandse Orde van Advocaten, zoals dat van tijd tot tijd wordt vastgesteld, met een minimum van 25 Euro.

**11.6** De Eindgebruiker is bij of na het aangaan van de Overeenkomst op eerste verzoek daartoe van SERVEALL 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 ServeAll gerechtigd tot opschorting van haar verplichtingen.

**11.7** Betalingen van de Eindgebruiker aan ServeAll zullen steeds worden geacht te strekken tot voldoening der verschuldigde rente en/of kosten en vervolgens tot voldoening van de langst openstaande factuur/facturen, ook indien de Eindgebruiker bij betaling anders vermeldt.

**11.8** Hetgeen Eindgebruiker uit hoofde van de Overeenkomst aan ServeAll is verschuldigd, wordt ten volle direct opeisbaar in geval van surséance van betaling of faillissement van Eindgebruiker of aanvraag daartoe, onder curatellestelling of onderbewindstelling van Eindgebruiker, besluit van Eindgebruiker tot gehele of gedeeltelijk staking of overdracht van de onderneming, ontbinding van de vennootschap van Eindgebruiker en meer dan tweemaal niet-tijdige betaling door Eindgebruiker.

## **12 Ontbinding/schadevergoeding/opschorting**

**12.1** Indien de Eindgebruiker: (a) zijn eigen faillissement aanvraagt, in staat van faillissement wordt verklaard, een verzoek tot surséance van betaling indient, dan wel beslag op het geheel of een gedeelte van zijn vermogen wordt gelegd; of (b) enige uit kracht der wet of Overeenkomst op hem rustende verplichtingen jegens ServeAll na schriftelijke ingebrekestelling niet of niet geheel nakomt; of (c) nalaat een factuurbedrag of een gedeelte daarvan binnen de daarvoor gestelde termijn te voldoen; of (d) overgaat c.q. besluit tot staking of overdracht van zijn bedrijf of een belangrijk gedeelte daarvan, daaronder begrepen de inbreng van zijn bedrijf in een op te richten of reeds bestaande vennootschap, dan wel overgaat c.q. besluit tot wijziging van de doelstelling van zijn bedrijf, of tot ontbinding; wordt hij geacht van rechtswege in verzuim te zijn en zal de (resterende) schuld onmiddellijk opeisbaar zijn.

**12.2** Onverminderd het overigens in de Overeenkomst bepaalde, is ServeAll in de in artikel 18.1 genoemde gevallen en in de gevallen dat een overeenkomst tussen SERVEALL en een leasemaatschappij of een overeenkomst tussen Acquiring Processor en de bank van ServeAll eindigt (om wat voor reden dan ook) gerechtigd, zonder enige verplichting tot schadevergoeding en onverminderd de haar toekomende rechten, zoals rechten ten aanzien van reeds vervallen boetes of rente en het recht op schadevergoeding, en zonder dat ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst daartoe is vereist (a) de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang te ontbinden door een daartoe strekkende schriftelijke mededeling aan de Eindgebruiker; en/of (b) enig door de Eindgebruiker aan ServeAll verschuldigd bedrag terstond in zijn geheel op te eisen; en/of (c) alvorens verder te presteren eerst van de Eindgebruiker zekerheid te verkrijgen voor (tijdige) nakoming van zijn betalingsverplichtingen.

**12.3** Indien ServeAll wordt verhinderd de Overeenkomst (verder) uit te voeren, als gevolg van omstandigheden die niet aan haar toe te rekenen zijn, zoals (maar niet beperkt tot) maatregelen van enige overheid, brand en explosie, natuurrampen, boycotacties, arbeidsongeregeldheden onder het personeel van ServeAll, gedragingen van Eindgebruiker, vertraging of andere onvolkomenheden aan de zijde van derden van wie ServeAll op

enigerlei wijze afhankelijk is, computervredesbreuk (hacken), verdwijnen van computerbestanden, storingen in het netwerk van de betrokken telecommunicatiemaatschappij(en), volledige bezetting van de inbellijnen, overbelasting van het net, uitval van elektriciteit, communicatieverbindingen of apparatuur van ServeAll of derden die diensten aan ServeAll leveren en andere storingen die buiten de macht van ServeAll liggen, is ServeAll gerechtigd zonder enige verplichting tot schadevergoeding de Overeenkomst door een daartoe strekkend schriftelijk bericht aan de Eindgebruiker zonder gerechtelijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk op te zeggen, dan wel de (verdere) uitvoering van de Overeenkomst op te schorten, onverminderd het recht van ServeAll op betaling door de Eindgebruiker voor reeds door ServeAll verrichte prestaties. In geval van opschorting zal ServeAll alsnog gerechtigd zijn de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te zeggen.

**12.4** Na beëindiging van de Overeenkomst zal de Eindgebruiker alle Programmatuur en alle daarvan gemaakte kopieën onmiddellijk uit zijn systemen verwijderen.

**12.5** Eindgebruiker doet hierbij afstand van zijn recht een beroep te doen op enig retentie-recht of enig ander contractueel of wettelijk verweermiddel.

**12.6** Bij tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, zal te allen tijde ten minste 50% van de vergoeding die aan ServeAll verschuldigd zou zijn geweest bij een voortzetting van de Overeenkomst dienen te worden voldaan.

### **13 Aansprakelijkheid**

**13.1** De totale aansprakelijkheid van ServeAll voor schade die de Eindgebruiker lijdt doordat ServeAll of een persoon voor wie zij krachtens de wet aansprakelijk is, tekortschiet in de nakoming van deze Overeenkomst, is beperkt tot directe schade aan zaken en directe schade door dood of letsel met een maximum van de netto factuurwaarde (zijnde de bruto factuurwaarde minus de BTW en eventuele andere overheidsheffingen) van de levering waarmee de schade verband houdt. Aansprakelijkheid voor andere schade, waaronder zuivere vermogensschade (zoals gederfde winst of verminderde opbrengst), is uitgesloten.

**13.2** ServeAll aanvaardt geen aansprakelijkheid voor tekortkomingen die het gevolg zijn van omstandigheden genoemd in artikel 17.3.

**13.3** ServeAll is niet aansprakelijk voor een tekortkoming of vertraging in de nakoming van deze Overeenkomst indien die tekortkoming het gevolg is van Overmacht.

**13.4** ServeAll is niet aansprakelijk voor gemaakte kosten ten gevolge van wijzigingen (waaronder in het welkomstbeeld) of de inbelnummers van ServeAll.

**13.5** ServeAll is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door het uitlekken van vertrouwelijke gegevens, het gebruik van creditcard acceptatie mechanismes of elektronische betaling, schade door onderhoudswerkzaamheden of schade voortvloeiende uit aanspraken van derden jegens Eindgebruiker.

**13.6** Onverminderd het in de voorgaande leden bepaalde, komt alleen die schade voor vergoeding in aanmerking, die binnen bekwame tijd na het ontstaan van die schade schriftelijk aan ServeAll is gemeld. Vorderingen op grond van het feit dat de geleverde Diensten en Materialen niet voldoen aan de Overeenkomst, verjaren na twee jaar nadat de kennisgeving ServeAll heeft bereikt.

**13.7** (Rechts-)personen, die behoren tot het concern van ServeAll of die door ServeAll bij de uitvoering van de Overeenkomst worden ingeschakeld, die door Eindgebruiker tot schadevergoeding worden aangesproken, kunnen zich eveneens beroepen op de bepalingen in dit artikel en alle overige verweermiddelen die aan ServeAll uit hoofde van de Overeenkomst toekomen. Van deze (rechts-)personen en ServeAll te samen kan nimmer meer schadevergoeding worden gevorderd dan ServeAll alleen zou hebben te vergoeden.

**13.8** Aansprakelijkheidsbeperkingen in dit artikel of elders in deze algemene voorwaarden zijn niet van toepassing in geval van schade als gevolg van opzet of grove schuld van ServeAll of enige persoon voor wie ServeAll wettelijk aansprakelijk is. De aansprakelijkheid is dan beperkt tot aansprakelijkheid voor directe schade aan zaken en directe schade door dood of letsel.

**13.9** De Eindgebruiker vrijwaart ServeAll voor alle aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden ter zake van schade die op enigerlei wijze mocht ontstaan door het gebruik van de Aansluiting of Diensten door of vanwege de Eindgebruiker.

### **14 Rechtskeuze en geschillen**

**14.1** Op alle Overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.

**14.2** Alle geschillen voortvloeiende uit of samenhangende met de Overeenkomst, zullen uitsluitend ter beslechting worden voorgelegd aan de Arrondissementsrechtbank van Amsterdam, of, ter keuze van ServeAll, bij de bevoegde rechter van de woonplaats van de Eindgebruiker.

**14.3** Het bepaalde in deze algemene voorwaarden strekt mede ten behoeve van ServeAll en ServeAll kan zich daarop jegens de Eindgebruiker beroepen.

*Amstelveen, juni 2020*