



# Algemene Voorwaarden

Versie 1.0  
Geldig vanaf 1 november 2017

# Inhoudsopgave

|  |          |
|--|----------|
| <b>1. Algemeen</b>                       | <b>1</b> |
| 1.1 Inleiding                            | 1        |
| 1.2 Jibbie                               | 1        |
| 1.3 Aanvullende diensten                 | 1        |
| 1.4 Verantwoordelijkheden Klant          | 2        |
| 1.5 Gebruiksrecht en licentie            | 2        |
| <b>2. Jibbie en systeemeisen</b>         | <b>3</b> |
| 2.1 Versiebeheer                         | 3        |
| 2.2 Online support                       | 3        |
| 2.3 Systeemeisen en productondersteuning | 3        |
| 2.4 Eigen installatie door Klant         | 4        |
| <b>3. Jibbie</b>                         | <b>5</b> |
| 3.1 Algemeen                             | 5        |
| 3.2 Architectuur en gegevensopslag       | 5        |
| 3.3 Beveiliging                          | 5        |
| 3.4 Verbindingen                         | 5        |
| 3.5 Toegangspolicy                       | 6        |
| 3.6 Beschikbaarheid                      | 6        |
| 3.7 Performance                          | 7        |
| 3.8 Back-up & herstel                    | 7        |
| 3.9 Onderhoud en beheer                  | 7        |
| 3.10 Monitoring                          | 8        |
| <b>4. Bescherming persoonsgegevens</b>   | <b>9</b> |
| 4.1 Bewerkersovereenkomst                | 9        |
| 4.2 Beperkingen bewerker                 | 9        |
| 4.3 Plaats van bewerking                 | 9        |
| 4.4 Beveiliging                          | 10       |
| 4.5 Incidenten en datalekken             | 10       |
| 4.6 Medewerkers en geheimhouding         | 11       |

|   |           |
|---|-----------|
| 4.7 Algemene Verordening Gegevensbescherming    | 11        |
| <b>5. Consultancy &amp; Opleidingen</b>         | <b>12</b> |
| 5.1 Consultancy ondersteuning                   | 12        |
| 5.2 Opleidingen                                 | 12        |
| <b>6 Support</b>                                | <b>13</b> |
| 6.1 Algemene ondersteuning                      | 13        |
| 6.2 Registratie en reactietijd                  | 13        |
| 6.3 Prioriteiten en hersteltijden               | 13        |
| 6.4 Gebruikersvragen en wensen                  | 14        |
| 6.5 Extra ondersteuning                         | 14        |
| 6.6 Openingstijden                              | 14        |
| 6.7 Toegang op afstand                          | 14        |
| <b>7. Licentie &amp; Prijzen</b>                | <b>16</b> |
| 7.1 Jibbie op basis van abonnementstarief       | 16        |
| 7.2 Contractduur, contracttermijn en facturatie | 16        |
| 7.3 Staffels                                    | 16        |
| 7.4 Gebruikers                                  | 16        |
| 7.5 Wijziging van de staffel                    | 17        |
| <b>8. Overige Voorwaarden</b>                   | <b>18</b> |
| 8.1 Indexatie                                   | 18        |
| 8.2 Afnameverplichting                          | 18        |
| 8.3 Annulering consultancy en trainingen        | 18        |
| 8.4 Opschorting dienstverlening                 | 18        |
| 8.5 Beëindiging                                 | 19        |
| 8.6 Proefperiode en pilot                       | 19        |
| 8.7 Inkoopvoorwaarden                           | 19        |
| <b>9. Betalingen via Jibbie</b>                 | <b>20</b> |
| 9.1 Jibbie's rol                                | 20        |
| 9.2 Betaalmodule                                | 20        |
| 9.3 Betaalmethoden                              | 21        |
| 9.4 Transacties                                 | 22        |
| 9.5 Terugvorderingen                            | 22        |

# 1. Algemeen

## 1.1 Inleiding

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de dienst 'Jibbie' en geeft globaal de dienstverlening van Jibbie weer en de wederzijdse verwachtingen tussen Jibbie en Klant. Klant verkrijgt met het ondertekenen van een opdrachtbevestiging voor Jibbie de licentie om Jibbie te gebruiken conform deze algemene voorwaarden en verklaart kennis genomen te hebben van, en akkoord te gaan met, alle in deze algemene voorwaarden genoemde bepalingen.

## 1.2 Jibbie

Jibbie voorziet Klant van een dienst die continue doorontwikkeld wordt en wanneer nodig aangepast wordt aan de geldende wet- en regelgeving die van toepassing is voor o.a. de kinderopvang.

De dienst 'Jibbie' omvat onder meer:

- activiteitenplanning
- online betalingen voor activiteiten ontvangen
- Jibbie API
- alle voor Jibbie benodigde licenties van derden
- hosting
- support

Jibbie zal in de toekomst waar nodig diensten en functies toevoegen dan wel wijzigen.

Een compleet overzicht van alle actuele functies van Jibbie is te vinden op <https://support.jibbie.nl>.

## 1.3 Aanvullende diensten

Jibbie biedt bij Jibbie eventueel aanvullende dienstverlening in de vorm van consultancy, opleidingen, conversies en het ontwerpen van webpagina's. Deze diensten vallen niet binnen het Jibbie abonnement.

## 1.4 Verantwoordelijkheden Klant

Klant is bij gebruik van Jibbie zélf verantwoordelijk voor:

- Inhoud en juistheid van de ingevoerde data
- Controle op juistheid van de inrichting
- Autorisatiebeheer
- Optimaal kennisniveau van haar medewerkers
- Onderhouden van haar eigen infrastructuur, hardware, software tools en communicatiemiddelen
- Gebruik van de software in overeenstemming met de algemene voorwaarden

## 1.5 Gebruiksrecht en licentie

Klant mag Jibbie uitsluitend gebruiken voor haar eigen onderneming. Indien Klant Jibbie voor gebruik ter beschikking wenst te stellen aan derden is hiervoor een aparte overeenkomst vereist.

Klant kan het contract voor Jibbie niet overdragen aan een derde partij zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Jibbie.

## 2. Jibbie en systeemeisen

### 2.1 Versiebeheer

Jibbie wordt steeds verder ontwikkeld en via versies en fixes uitgeleverd met nieuwe functionaliteiten, verbeteringen en wettelijke functionaliteiten.

Uitleveringsschema:

- Versies: meerdere keren per jaar
- Fixes: zo vaak als nodig is om urgente fouten in een versie te verbeteren

Elke uitlevering wordt voorzien van "release notes". Hierin wordt beschreven welke onderdelen zijn aangepast. Versies omvatten wijzigingen en uitbreidingen van de functionaliteit en worden vooraf aangekondigd en voor alle klanten doorgevoerd.

Voor de oplossing van een calamiteit of een incident kan een fix beschikbaar gesteld worden. Een fix wordt niet noodzakelijkerwijs voor alle klanten doorgevoerd.

De verwachte installatie van een nieuwe versie wordt minimaal een week van tevoren aangekondigd, tenzij er noodzakelijke of wettelijke wijzigingen zijn die niet uitgesteld mogen worden.

De fixes worden automatisch en zonder vooraankondiging geïnstalleerd.

### 2.2 Online support

Jibbie heeft alle informatiebronnen verenigd in een online database op <https://support.jibbie.nl>. Hier is informatie over de werking van Jibbie te vinden, aangevuld met andere belangrijke of noodzakelijke informatie en de mogelijkheid tot het stellen van vragen.

### 2.3 Systeemeisen en productondersteuning

De systeemeisen en productondersteuning die noodzakelijk zijn voor een goede werking van Jibbie staan op onze website beschreven. Klant zorgt ervoor dat haar eigen infrastructuur hiermee in overeenstemming is.

## 2.4 Eigen installatie door Klant

Jibbie is alleen beschikbaar als `Software as a Service` (SaaS) en kan niet op eigen servers geïnstalleerd worden.

# 3. Jibbie

## 3.1 Algemeen

Voor het in stand houden van Jibbie zijn maatregelen getroffen die in dit onderdeel van de algemene voorwaarden beschreven zijn.

## 3.2 Architectuur en gegevensopslag

De architectuur van de Jibbie omgeving is gebaseerd op standaard componenten. Daardoor kunnen nieuwe ontwikkelingen snel worden gevolgd en uitgerold. Jibbie streeft ernaar altijd de meeste actuele versies van gebruikte systemen toepassingssoftware te gebruiken in de Jibbie omgeving. De gegevensopslag van Jibbie is op basis van MySQL. Daarbij wordt multi-tenancy toegepast, waarbij de database per klant gescheiden is door segmentatie.

## 3.3 Beveiliging

Jibbie zorgt voor de juiste inzet van middelen, methoden en technieken om de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van Jibbie te waarborgen. Controle op misbruik is onderdeel van de (dagelijkse) standaard monitoringswerkzaamheden.

Jibbie zorgt er voor dat een externe partij minimaal 1 keer per jaar geautomatiseerde en handmatige attack- en PEN-tests uitvoert. Tevens worden hierbij controles op bekende kwetsbaarheden gedaan. Het datacenter waar Jibbie wordt gehost, is ISO 27001 en ISO 9001 gecertificeerd en voldoet aan de strenge Nederlandse en Europese wetgeving met betrekking tot logische en fysieke toegangsbeveiliging en continuïteit.

## 3.4 Verbindingen

Jibbie maakt uitsluitend gebruik beveiligde verbindingen door het gebruik van SSL.

Klant dient een actueel besturingssysteem te gebruiken dat door de leverancier ondersteund wordt.



Klant dient een actuele webbrowser te gebruiken die door de leverancier ondersteund wordt en kan geen support bieden op andere browsers dan de huidige en de vorige versie (tot max 1 jaar oud) dan:

- Chrome voor Windows en Mac OSX
- Safari voor Windows en Mac OSX
- Firefox voor Windows en Mac OSX
- Internet Explorer 11 en Edge voor Windows

Andere besturingssystemen, webbrowsers en versies kunnen mogelijk problemen geven met het gebruik van Jibbie en worden daarom niet ondersteund door Jibbie.

## 3.5 Toegangspolicy

Elke gebruiker heeft een persoonlijk profiel gekoppeld aan een uniek e-mailadres met bijbehorend wachtwoord. Een sterk wachtwoord is vereist.

Bij foutieve inlogpogingen wordt de toegang tijdelijk geblokkeerd. Een gebruiker is daarbij zelf verantwoordelijk voor een goed wachtwoordbeheer en het periodiek wijzigen van zijn of haar wachtwoord.

## 3.6 Beschikbaarheid

Jibbie streeft naar een optimale beschikbaarheid van het systeem en streeft ernaar het systeem 24/7 beschikbaar te hebben, met uitzondering van de volgende situaties:

- Preventief onderhoud
- Noodzakelijk spoedonderhoud, bijvoorbeeld bij een calamiteit
- Verhelpen van storingen aan de programmatuur die onder de verantwoordelijkheid van Klant valt
- Onderhoud dat met Klant is afgesproken
- Uitvoeren van een gepland wijzigingsverzoek van Klant
- Uitval van een datacenter, of van de verbindingen daarnaartoe
- Natuurrampen en andere overmacht situaties

De hersteltijd bij een calamiteit is afhankelijk van de ernst en de duur van de situatie en de mate waarin Jibbie afhankelijk is van derden voor het uitvoeren van herstelwerkzaamheden.

Informatie over calamiteiten kan gevolgd worden via [support.jibbie.nl](mailto:support.jibbie.nl) tenzij het een grootschalige storing betreft en ook deze website niet bereikbaar is.

## 3.7 Performance

Jibbie behoort een snelle performance te hebben. De maximale responsetijd bij het opvragen van eigenschappenschermen is 2 seconden. De totale laadtijd is afhankelijk van de internetsnelheid van Klant en kan langer zijn, dit ligt buiten de invloed van Jibbie. Voor de meting van de performance wordt een aantal sleutelobjecten structureel gemonitord.

## 3.8 Back-up & herstel

De productieomgeving omvat alle data die door of voor Klant bewaard zijn binnen Jibbie, toegangsrechten op deze data, alsmede de logboeken van alle mutaties in data.

Back-up procedure:

- Een keer per 24 uur wordt een back-up van de volledige productieomgeving gemaakt
- Elke back-up wordt 5 werkdagen bewaard

De maximale tijd dat er sprake kan zijn van dataverlies ingeval van een grote storing is 24 uur.

## 3.9 Onderhoud en beheer

Klant wordt minimaal 7 dagen van tevoren geïnformeerd als er sprake is van gepland onderhoud. Het streven is dit onderhoud uit te voeren op werkdagen tussen 21:00 en 07:00 uur of in het weekend.

Onder de werkzaamheden vallen:

- Geplande installatie van versie of fix voor Jibbie
- Ad hoc installatie van patches, hotfixes voor Jibbie op andere gebruikte software
- Omgeving conversies
- Updaten platformen

Noodzakelijk spoedonderhoud kan in voorkomende gevallen buiten bovengenoemde tijden en zonder voorafgaand informeren van Klant plaatsvinden.

## 3.10 Monitoring

Monitoring is gericht op het tijdig ontdekken van storingen en ongewenst gedrag. In geval van calamiteiten, problemen of verstoringen van de normale werking vindt directe notificatie aan Jibbie medewerkers plaats.

Ter ondersteuning van de monitoring worden daarnaast dagelijks extra controles uitgevoerd op fouten en afwijkingen. Daarnaast wordt er continue gemonitord of de web omgeving van Jibbie bereikbaar is.

# 4. Bescherming persoonsgegevens

## 4.1 Bewerkerovereenkomst

Met het aanvaarden van deze algemene voorwaarden gaan Klant als 'verantwoordelijke' en Jibbie als 'bewerker' tevens een bewerkerovereenkomst aan, zoals beschreven in de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP).

Jibbie wordt door Klant gebruikt voor het bewaren van persoonsgegevens, waarvan sommige kunnen worden aangemerkt als bijzondere of gevoelige persoonsgegevens. Klant is voor de WBP de verantwoordelijke voor deze persoonsgegevens. Op Klant rust daarom de verplichting te zorgen voor passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatig gebruik van persoonsgegevens.

Op Klant rust ingevolge van de WBP tevens de verplichting tot het melden van eventuele inbreuken op het veilig opslaan en gebruiken van persoonsgegevens, de zogenaamde datalekken, aan de Autoriteit Persoonsgegevens, alsmede aan de betrokkenen.

## 4.2 Beperkingen bewerker

Jibbie heeft als bewerker geen zeggenschap over het doel en het gebruik van de door Klant opgeslagen persoonsgegevens, en neemt geen beslissingen over gebruik, opslaan, verwijderen, of ter beschikking stellen aan derden, tenzij vooraf overgekomen met Klant.

Klant staat er tegenover Jibbie voor in dat de inhoud en het gebruik van de persoonsgegevens conform datgene is waar hij volgens de Wet Bescherming Persoonsgegevens toe gerechtigd is. Klant vrijwaart Jibbie van eventuele aanspraken van betrokkenen of van de Autoriteit Persoonsgegevens.

## 4.3 Plaats van bewerking

Jibbie is vrij in de keuze van de plaats van opslag of verwerking van persoonsgegevens in Jibbie. Jibbie garandeert echter dat opslag en verwerking van persoonsgegevens alleen plaats vindt binnen Europa en in daartoe gecertificeerde datacenters. Persoonsgegevens mogen door Jibbie tijdelijk buiten een datacenter worden opgeslagen indien dit noodzakelijk is voor

testdoeleinden, voor verwerking van gegevens, of teneinde support of consultancy te kunnen leveren.

Een back-up van persoonsgegevens mag door Jibbie of door Klant buiten een gecertificeerd datacenter bewaard worden, mits deze back-up dusdanig beveiligd is, dat de back-up alleen met speciale identificatie- en toegangscode's benaderbaar is.

## 4.4 Beveiliging

Jibbie treft passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen om verlies of enige vorm van onrechtmatig gebruik van persoonsgegevens tegen te gaan. Jibbie zal zich hierbij inspannen dat de beveiligingsmaatregelen voldoen aan een niveau dat, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging van de beveiligingsmaatregelen, ten minste gebruikelijk is in de branche gezien de door Jibbie geboden dienstverlening.

De minimaal door Jibbie te nemen beveiligingsmaatregelen staan beschreven in deze algemene voorwaarden. Jibbie kan hier echter van afwijken indien naar mening van Jibbie daarmee een beter niveau van beveiliging bereikt wordt.

Jibbie mag indien zij dit noodzakelijk acht één of meerdere derde partijen inschakelen ter uitvoering van beveiligingsmaatregelen. Jibbie staat er echter niet voor in dat de beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn.

Indien Klant van oordeel is dat een wijziging in de door Jibbie genomen beveiligingsmaatregelen noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te bieden, dan treedt Klant in overleg met Jibbie over de door Klant gewenste wijziging in de beveiligingsmaatregelen. Jibbie heeft het recht de kosten die verband houden met de wijziging in de beveiligingsmaatregelen in rekening te brengen bij Klant indien de wijziging geëist wordt door Klant of door de overheid.

## 4.5 Incidenten en datalekken

Klant heeft als verantwoordelijke in de zin van de WBP de verplichting tot het melden van datalekken bij de Autoriteit Persoonsgegevens en in bepaalde gevallen bij de betrokkene.

Om Klant te ondersteunen in het voldoen aan zijn verplichting zal Jibbie zich inspannen om Klant zo snel mogelijk te informeren over ontdekte beveiligingsincidenten, opdat Klant aan zijn meldplicht inzake de Wet Bescherming Persoonsgegevens kan voldoen. Ingeval van een ontdekking van een beveiligingsincident door Klant of door betrokkene zal Jibbie op verzoek

van Klant zo snel mogelijk zijn medewerking verlenen aan onderzoek naar het beveiligingsincident, en Klant zo goed mogelijk informeren. Jibbie zal onderzoek bij alle opgetreden beveiligingsincidenten onderzoek doen naar de aard van het incident, de omgeving waarin deze zich heeft voorgedaan, de oorzaak van het incident, en naar wenselijke maatregelen om een hernieuwd optreden van een soortgelijk incident te voorkomen. Van alle opgetreden beveiligingsincidenten zal Jibbie een logboek bijhouden, tot 12 maanden na optreden, opdat opgetreden incidenten ook naderhand nog geanalyseerd of gemeld kunnen worden. Jibbie zal géén melding doen aan Autoriteit Persoonsgegevens of aan betrokkene, anders dan op verzoek van Klant.

Een eventueel door de Autoriteit Persoonsgegevens aan Klant opgelegde boete kan niet worden verhaald op Jibbie.

## 4.6 Medewerkers en geheimhouding

Om support of consultancy te kunnen geven is het in veel gevallen niet te voorkomen dat medewerkers van Jibbie toegang hebben tot persoonsgegevens die door Klant opgeslagen zijn.

Medewerkers van Jibbie zijn verplicht geheimhouding te bewaren omtrent persoonsgegevens waar zij kennis van nemen. Medewerkers zullen nimmer persoonsgegevens verstrekken aan derden, tenzij op uitdrukkelijk verzoek van Klant, of op basis van een wettelijk voorschrift dan wel uitspraak van een bevoegde rechter.

Alle door Jibbie aan Klant verstrekte toegangs- en identificatiecodes zijn vertrouwelijk en zullen door Klant als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde medewerkers van Klant kenbaar worden gemaakt. Klant heeft hiertoe een beveiligingsbeleid dat in de organisatie doorgevoerd is. Klant ziet er daarbij op toe dat zijn medewerkers afdoende veilig omgaan met toegangs- en identificatiecodes.

Ingeval van verlies of oneigenlijk gebruik van toegangs- en identificatiecodes zal Klant zelf zorgdragen dat codes zo snel mogelijk geblokkeerd worden, dan wel zo snel mogelijk het verzoek doen aan Jibbie om codes te blokkeren.

## 4.7 Algemene Verordening Gegevensbescherming

Klant als 'verantwoordelijke' en Jibbie als 'verwerker' gaan als onderdeel van deze overeenkomst tevens een verwerkersovereenkomst aan, zoals beschreven in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

# 5. Consultancy & Opleidingen

## 5.1 Consultancy ondersteuning

Jibbie benoemt voor de begeleiding van het consultancytraject een consultant.

De consultant stelt in overleg met Klant een planning op. Consultancy op locatie of op afstand is mogelijk, op basis van uren.

Consultancy wordt altijd in rekening gebracht op basis van nacalculatie, aan de hand van werkelijk afgenomen dagen of uren.

Aangegeven bedragen in de prijsopgave of opdrachtbevestiging zijn, waar niet expliciet anders vermeld, op basis van een schatting.

## 5.2 Opleidingen

Om meer profijt uit Jibbie te halen, verwacht Jibbie dat nieuwe medewerkers van Klant bij Jibbie een opleiding volgen.

Van bestaande klanten verwacht Jibbie dat zij hun kennis over Jibbie bijhouden en verbeteren, onder andere door met enige regelmaat een opleiding bij Jibbie te volgen.

De kosten voor deelname aan opleidingen worden altijd vooraf in rekening gebracht, en dienen vooraf door Klant voldaan te worden.

# 6 Support

## 6.1 Algemene ondersteuning

De medewerkers van de afdeling 'support' verhelpen problemen en beantwoorden vragen over Jibbie.

Elke melding aan de afdeling 'support' wordt een "incident" genoemd. Een incident kan een calamiteit, storing, wens of gebruikersvraag zijn.

Alleen geregistreerde en door Jibbie opgeleide contactpersonen van Klant kunnen contact opnemen met de afdeling 'support'.

## 6.2 Registratie en reactietijd

Jibbie verwacht van Klant dat bij een incident of vraag eerst [support.jibbie.nl](https://support.jibbie.nl) wordt geraadpleegd. Wanneer er geen oplossing voorhanden is, kan Klant direct een incident registreren.

Elk incident krijgt een prioriteit toegekend die bepalend is voor de afhandeling van het incident.

Klant kan via Klantportal de incidentafhandeling volgen. Bij elke statuswijziging krijgt Klant hiervan een e-mail. Klant is betrokken bij de afhandeling van het incident en kan zijn reactie en andere aanvullende informatie eraan toevoegen.

## 6.3 Prioriteiten en hersteltijden

Elk incident krijgt een prioriteit toegewezen van de supportmedewerker, afhankelijkheid van de omvang en consequenties van het incident en van de reikwijdte in aantal gebruikers dat het incident ondervindt.

Onderscheid wordt gemaakt in drie prioriteiten:

- Prioriteit 3: Incidenten waarvoor een work-around mogelijk is
- Prioriteit 2: Het incident betreft slechts een klein deel van de functies van Jibbie, of wordt slechts ondervonden door een klein deel van de gebruikers van Klant.
- Prioriteit 1: Calamiteiten die volledig productie verstorend zijn, en waardoor geen van de gebruikers van Klant zijn normale werk kan doen



Jibbie kan geen garantie geven voor de snelheid van herstel maar voor reactie en herstel bij incidenten gelden de volgende richttijden:

|                     | <b>Reactietijd</b> | <b>Hersteltijd</b> |
|---------------------|--------------------|--------------------|
| <b>Prioriteit 3</b> | 5 werkdagen        | 15 werkdagen       |
| <b>Prioriteit 2</b> | 1 werkdag          | 3 werkdagen        |
| <b>Prioriteit 1</b> | 1 uur              | 4 uur              |

Incidenten worden gedurende de gehele werkdag tussen 09:00 en 17:00 afgehandeld.

Incidenten van prioriteit 1 (Calamiteiten) worden 24\*7 in behandeling genomen.

Na de constatering van het incident zal binnen 1 uur gewerkt worden aan een oplossing. Klant wordt op de hoogte gehouden van de voortgang.

## 6.4 Gebruikersvragen en wensen

Gebruikersvragen en wensen omtrent functionaliteit vallen niet onder incidenten. Er is een signalering op het aantal gebruikersvragen. De supportmedewerker bepaalt of er contact wordt opgenomen met Klant om de oorzaak te achterhalen en om Klant te adviseren hoe dergelijke vragen kunnen worden voorkomen.

## 6.5 Extra ondersteuning

Het is mogelijk (niet-technische) ondersteuning van de afdeling 'support' te krijgen na werktijd. Dit moet minimaal 5 werkdagen van tevoren aangevraagd worden.

De extra ondersteuning wordt op basis van nacalculatie in rekening gebracht.

## 6.6 Openingstijden

Telefonisch is de afdeling 'support' bereikbaar op maandag t/m vrijdag van 09:00 - 17:00.

## 6.7 Toegang op afstand

De afdeling 'support' kan besluiten tijdens de afhandeling van een incident om over te gaan naar "Support op Afstand". Dit is een extra dienstverlening, waarvoor wij een vergoeding zouden kunnen vragen.

Wij loggen, na akkoord van Klant, in op de computer en kijken met Klant mee of nemen de muis over. De ervaring leert, dat wij het incident zo sneller kunnen oplossen.

**LET OP!** Bij een fout in de software of fout in de inrichting uitgevoerd door een Jibbie consultant zal er geen doorbelasting plaatsvinden van de uitgevoerde support op afstand.

# 7. Licentie & Prijzen

## 7.1 Jibbie op basis van abonnementstarief

Jibbie is een abonnementsdienst waarvoor een periodiek bedrag verschuldigd is waarin alle in 1.2 genoemde diensten en onderdelen inbegrepen zijn, met uitzondering van koppelingen.

## 7.2 Contractduur, contracttermijn en facturatie

Het contract voor Jibbie wordt initieel aangegaan voor de duur van één jaar. Periodieke bedragen worden vooraf gefactureerd. Contracttermijn is per maand, per kwartaal of per jaar, naar keuze van Klant.

Facturering per maand is alleen mogelijk bij betaling per automatische incasso. Hiertoe dient vooraf een incassomachtiging getekend te worden door Klant. Contracttermijn en facturatie gaan in op de datum dat Jibbie ter beschikking staat van Klant, ongeacht of Jibbie al volledig ingericht is en of Klant Jibbie al daadwerkelijk gebruikt.

Het contract voor Jibbie wordt na het eerste jaar, telkens stilzwijgend verlengd per contracttermijn. Opzegging door Klant is mogelijk door een schriftelijke kennisgeving uiterlijk één kalendermaand voor einde van de contracttermijn.

## 7.3 Staffels

De prijs van Jibbie is gestaffeld naar het aantal geregistreerde deelnemers. De mogelijke staffels zijn vermeld in de prijslijst.. Geregistreerde deelnemers wil hierbij zeggen deelnemers in de administratie die op het moment van meting een of meer inschrijvingen hadden in de afgelopen periode.

## 7.4 Gebruikers

Een gebruiker is een unieke loginnaam met bijbehorend wachtwoord waarmee Klant toegang kan verkrijgen tot Jibbie. Voor het maximum aantal gebruikers per klant geldt een "fair use policy". Eén gebruiker per medewerker van Klant die met Jibbie gaat werken.

## 7.5 Wijziging van de staffel

Klant kan tussentijds automatisch doorgroeien naar een hogere of lagere staffel. De abonnementskosten voor Jibbie worden dan in de eerstvolgende betalingstermijn aangepast en indien nodig verrekend.

# 8. Overige Voorwaarden

## 8.1 Indexatie

Jibbie zal jaarlijks per 1 januari de tarieven aanpassen overeenkomstig het consumentenprijsindexcijfer zoals gepubliceerd door het CBS. Om moverende redenen kan Jibbie van dit percentage afwijken.

Indien in enig jaar de verhoging van periodiek verschuldigde bedragen voor Klant hoger uitvalt dan 10% is Klant gerechtigd om het contract met Jibbie te beëindigen zonder inachtneming van de vastgelegde opzegtermijn.

## 8.2 Afnameverplichting

Indien in de opdrachtbevestiging géén (definitieve) leverdatum is opgenomen verplicht Klant zich om de vermelde diensten en producten uiterlijk binnen een termijn van 6 maanden af te nemen. Indien er binnen die termijn géén afname heeft plaatsgevonden kan opdrachtnemer het overeengekomen bedrag in rekening brengen.

## 8.3 Annulering consultancy en trainingen

Afgesproken consultancy en cursussen kunnen tot uiterlijk 10 werkdagen vóór de afgesproken datum kosteloos worden afgezegd. Bij annulering ná die termijn is Jibbie gerechtigd het afgesproken bedrag in rekening brengen als waren de consultancy of cursussen afgenomen door Klant.

## 8.4 Opschorting dienstverlening

Bij niet tijdig nakomen van betalingsverplichtingen door Klant is Jibbie gemachtigd alle dienstverlening op te schorten. Bij niet tijdig nakomen van betalingsverplichtingen voor periodiek verschuldigde bedragen voor gebruik van Jibbie, is Jibbie gemachtigd het gebruik van Jibbie door Klant op te schorten. Jibbie zal Klant hiervan schriftelijk in kennis stellen.

In alle gevallen zonder dat de betalingsverplichting vervalt. Indien er nog betalingen aan Klant open staan vanuit betaalde activiteiten, zullen deze eerst in mindering worden gebracht op de openstaande bedragen.

## 8.5 Beëindiging

Bij beëindiging van het contract voor gebruik van Jibbie zal per opzegdatum Jibbie niet meer beschikbaar zal zijn en heeft Klant derhalve géén toegang meer tot de gegevens in de Jibbie database.

Jibbie zal maximaal één jaar na beëindiging de database van Klant als back-up bewaren en deze daarna vernietigen. Op verzoek van Klant zal Jibbie een export van de complete database aan Klant sturen op een gegevensdrager, of stelt Jibbie deze op een beveiligde plaats ter download beschikbaar.

De kosten van gegevensdrager en exporteren en toezenden zal Jibbie in rekening brengen aan Klant.

## 8.6 Proefperiode en pilot

Indien Klant en Jibbie zijn overeengekomen om te starten met een proefperiode of een pilot voor het werken met Jibbie, heeft Klant tijdelijk de mogelijkheid om Jibbie volledig te gebruiken tegen geen of gereduceerde kosten, in ruil voor het aanleveren van feedback over het testen van nieuwe features van Jibbie.

De proefperiode of pilot heeft altijd betrekking op maximaal 1 locatie binnen de organisatie. Klant accepteert dat deze versie van Jibbie fouten kan bevatten en zal zorgen voor bruikbare verslagen van eventueel opgetreden fouten en storingen. Na de pilot- of proefperiode kan de overeenkomst worden beëindigd of omgezet naar een volledig abonnement met behoud van data in de omgeving.

Indien geen periode is afgesproken, bedraagt deze periode standaard 3 maanden.

## 8.7 Inkoopvoorwaarden

Tenzij expliciet overeengekomen zijn eventueel inkoopvoorwaarden van Klant niet van toepassing. Jibbie is niet gehouden bepaalde eigenschappen of functionaliteiten specifiek voor Klant te handhaven, te wijzigen en/of toe te voegen.

# 9. Betalingen via Jibbie

## 9.1 Jibbie's rol

De diensten van Jibbie stellen Klant in staat om betalingen van haar klanten te accepteren in ruil voor de door Klant geleverde producten en/of diensten. Jibbie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de producten en/of diensten welke zijn aangeschaft via Jibbie.

Tijdens het leveren van betaaldiensten treedt Jibbie op als technische dienstverlener voor de financiële Instelling die de uiteindelijke betaaldienst levert onder deze overeenkomst.

## 9.2 Betaalmodule

Jibbie zal zich inspannen om de betaalmodule voor Klant beschikbaar te houden. Jibbie kan de volledige en permanente beschikbaarheid van de betaalmodule echter niet garanderen. Jibbie heeft daarbij het recht de betaalmodule uit te schakelen vanwege onderhoud. Dit zal bij voorkeur 's nachts plaatsvinden. Voorts heeft Jibbie het recht op ieder moment wijzigingen aan te brengen in de betaalmodule.

Klant staat ervoor in en garandeert dat al haar activiteiten, zowel online als offline, voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving en deze overeenkomst. Klant zorgt voor een correct gebruik van de betaalmodule en de manier waarop de betaalmodule wordt toegepast.

Klant zal haar klanten informeren hoe zij de betaalmodule op een juiste en veilige manier kunnen gebruiken.

Klant garandeert dat Klant geen handelingen verricht of nalaaft en ziet erop toe dat haar klanten geen handelingen verrichten of nalaten - waarvan Klant weet of redelijkerwijs dient te weten dat dit handelen of nalaten leidt tot een gebruik van de betaalmodule dat strafbaar en/of onrechtmatig is, dan wel mogelijk schade veroorzaakt.

Wij behouden ons het recht voor om onze dienstverlening aan Klant onmiddellijk te staken, toegang tot de betaalmodule te ontzeggen en deze overeenkomst te beëindigen indien wij het vermoeden hebben dat Klant

handelt in strijd met deze overeenkomst. Jibbie behoudt zich hierbij het recht voor om eventuele hierdoor geleden schade op Klant te verhalen.

Gebruik door Klant op een wijze zoals hierna omschreven kwalificeert in ieder geval (doch niet uitsluitend) als strafbaar, onrechtmatig en/of schade veroorzakend als bedoeld in dit artikel in de volgende omstandigheden:

- Koop en/of verkoop van goederen en/of diensten waarvan de aan- en/of verkoop in land van herkomst en/of het land waarin de goederen en/of diensten worden aangeboden, in strijd is met enig toepasselijk wettelijk voorschrift of de goede zeden;
- Het verkopen van producten en/of diensten door Klant zonder die producten en/of diensten te (kunnen of willen) leveren aan Klant(en) binnen een redelijke termijn;
- Gebruik van Persoonsgegevens in strijd met de Wbp of de AVG, dan wel het onvoldoende informeren van klanten op een wijze als bedoeld in de Wbp en de AVG;
- Hacking, phishing, onbevoegd binnendringen in de systeem- en/of netwerkinfrastructuur van Jibbie, Financiële Instellingen, Intermediairs, Toeleveranciers en/of derden;
- Het incasseren van betalingen zonder rechtsgeldige overeenkomst tussen Klant en klant;
- Het opzettelijk misleiden van Klanten, Jibbie, Financiële Instellingen, Intermediairs, Toeleveranciers en/of derden; en
- Het plegen van fraude dan wel het bijdragen aan en/of het toestaan van frauduleuze activiteiten.

## 9.3 Betaalmethoden

De betaalmodule stelt de klanten van Klant in staat van verschillende Betaalmethoden gebruik te maken. Iedere Betaalmethode heeft zijn eigen kenmerken en voorwaarden, waaronder kosten, de manier en termijn waarop de uitbetaling plaatsvindt, de mogelijkheid die klanten wordt geboden betalingen te betwisten en terugvorderen evenals de met de betaalmethode geassocieerde (fraude) risico's. Wij publiceren deze voorwaarden duidelijk op onze website.

Wanneer Klant een betaalmethode inschakelt gaan we ervan uit dat Klant de kenmerken en voorwaarden van die betaalmethode begrijpt en accepteert.

Jibbie kan in de toekomst nieuwe betaalmethoden toevoegen welke over het algemeen geactiveerd dienen te worden alvorens ze in de betaalmodule gebruikt kunnen worden. Jibbie behoudt zich het recht voor om Betaalmethoden te verwijderen uit de betaalmodule en kan Klant het gebruik van een specifieke betaalmethode ontzeggen.



## 9.4 Transacties

Jibbie verwerkt uitsluitend transacties welke geautoriseerd zijn door de relevante intermediair(s) en/of de financiële instellingen welke betrokken zijn bij de specifieke betaalmethode en/of klant. Klant is zelf verantwoordelijk voor de controle van de correctheid van de aan de betaalmodule aangeboden transactiegegevens in relatie tot de aanschaf van de producten en/of diensten.

Bij iedere transactie is er uitsluitend sprake van een contractuele relatie tussen Klant en klant(en) enerzijds en een financiële instelling en klant anderzijds.

Jibbie staat uitdrukkelijk buiten deze contractuele relaties en er ontstaan geen verplichtingen voor Jibbie als gevolg van die contractuele relatie(s).

## 9.5 Terugvorderingen

Jibbie geeft geen garantie en aanvaardt geen aansprakelijkheid voor transacties welke geautoriseerd en afgerond zijn, maar welke in een later stadium in welke vorm dan ook worden teruggedraaid door de klant of de financiële instelling.

Dergelijke terugvorderingen kunnen het gevolg zijn van (niet limitatief):

- een geschil met de klant;
- ongeautoriseerde of onjuist geautoriseerde transacties;
- transacties die niet voldoen aan de regels van de het relevante transactie verwerkende netwerk of de betrokken kaart uitgevende instantie of deze overeenkomst of welke onwettig of verdacht geacht worden, of andere redenen aangevoerd door het kaartnetwerk, de financiële instelling of de kaart uitgevende instelling van de klant.

Klant is volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de terugvordering ongeacht de reden of de timing ervan, ook indien een terugvordering reeds is beëindigd.

In het geval van een terugvordering is Klant onmiddellijk aansprakelijk jegens Jibbie voor het gehele bedrag van de terugvordering vermeerderd met eventuele kosten en boetes, inclusief de boetes die Jibbie vanuit de intermediair(s) en financiële instelling opgelegd zou kunnen krijgen.

Klant stemt er mee in dat Jibbie, en geeft Jibbie daartoe hierbij toestemming, de totale vordering uit hoofde van de terugvordering kan verrekenen met uw vordering op Jibbie, dan wel kan debiteren van de bij Jibbie bekende bankrekening welke gebruikt wordt voor de uitbetaling van transacties. Indien Jibbie niet in staat is deze vordering zelf te innen, zal Klant Jibbie op eerste verzoek het volledige bedrag uitbetalen.

In aanvulling op bovenstaande is Jibbie gerechtigd, bij een vermoeden dat een bepaalde transactie kan resulteren in een terugvordering, het bedrag van de mogelijke terugvordering vast te houden, dan wel in te houden op door Klant nog te ontvangen tegoeden, tot het moment waarop:

- een terugvordering is vastgesteld als gevolg van een klacht van een klant, in welk geval de financiële instelling de gelden zal vasthouden;
- onder de relevante wet- of regelgeving de periode is verstreken gedurende welke een klant de bewuste transactie kan betwisten; of wij hebben bepaald dat een terugvordering niet meer zal plaatsvinden.

Klant heeft de mogelijkheid om de Klant opgelegde terugvorderingen te betwisten. Wij kunnen Klant hierbij assisteren door middel van notificaties en software. Wij aanvaarden echter geen aansprakelijkheid voor onze rol of onze assistentie in het betwisten van de terugvordering.

Klant verklaart ons tijdig, voor uw eigen rekening, te voorzien van de noodzakelijke informatie, om de terugvordering te onderzoeken en te helpen oplossen. Klant geeft ons toestemming om relevante informatie te delen met de kaarthouder, de kaart uitgevende instelling en de Financiële Instelling om een dispuut te helpen oplossen. Klant bent zich ervan bewust dat het ons niet tijdig voorzien van complete en accurate informatie kan resulteren in een definitieve, onomkeerbare Terugvordering.

Indien de kaart uitgevende instelling of de relevante intermediair(s) een dispuut niet in uw voordeel beslechten, kunnen wij het bedrag van de terugvordering en de daaraan gerelateerde kosten van Klant vorderen, zoals beschreven in deze overeenkomst.

We behouden ons het recht voor om kosten in rekening te brengen voor ons onderzoek en de bemiddelende rol inzake terugvorderingen.

Jibbie, de financiële instellingen of de intermediair(s) kunnen besluiten dat Klant verantwoordelijk bent voor een excessief aantal terugvorderingen.

Een excessief aantal terugvorderingen kan resulteren in aanvullende kosten en boetes. Ook kunnen ze leiden tot beperkingen in de wijze waarop Klant gebruik kunt maken van onze diensten, waaronder maar niet beperkt tot:

- wijzigingen in de voorwaarden voor en hoogte van een door Jibbie vast te houden garantie;
- verhoging van de in rekening gebrachte kosten;
- vertraging in uitbetalingen, of
- mogelijke schorsing of beëindiging van de door Jibbie geleverde Diensten.

In het geval van een excessief aantal terugvorderingen, kunnen de betrokken financiële Instellingen en/of intermediairs ook additionele controles en beperkingen doorvoeren in de verwerking van uw transacties.