

kred^oit



**VOORWAARDEN
DICOS NETWERK (SE)
VERSIE 1.1**

© Copyright Kred'it B.V. Eindhoven
Niets uit deze publicatie mag worden vereenvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, geluidsband, elektronisch of op welke andere wijze dan ook en evenmin in een retrieval systeem worden opgeslagen, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Kred'it B.V.

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE.....	2
1 Inleiding.....	3
2 Beschrijving DICOS Netwerk.....	4
2.1 Algemeen.....	4
2.2 Abonnement DICOS Netwerk.....	4
2.3 Aanmelding DICOS netwerk.....	4
2.4 Verlenging abonnement DICOS netwerk.....	4
2.5 Beëindiging abonnement DICOS netwerk door de opdrachtgever.....	4
3 Helpdesk.....	5
3.1 Helpdesk van Kred'it.....	5
3.1.1 Kantooruren.....	5
3.2 Gegevens helpdesk van Kred'it.....	5
3.2.1 Procedure tijdens kantooruren.....	5
3.2.2 Procedure buiten kantooruren of erkende Nederlandse feestdagen.....	5
3.2.3 Communicatie bij calamiteiten.....	6
4 Klachten.....	7
4.1 Heeft u een klacht?.....	7
5 Uitvoering.....	8
5.1 Werkzaamheden.....	8
6 Juridische aspecten.....	9
6.1 Recht-en forumkeuze.....	9
6.2 Geheimhouding en vertrouwelijkheid.....	9
6.2.1 Geheimhouding.....	9
6.2.2 Vertrouwelijkheid.....	9
6.2.3 Wijzigen DICOS Netwerk.....	9
6.2.4 Oneigenlijk gebruik DICOS Netwerk.....	9
6.2.5 Toegangsbeveiliging.....	9
6.2.6 Verantwoordelijkheden.....	9

1 INLEIDING

Voor u liggen de voorwaarden DICOS Netwerk.

U gebruikt het DICOS Netwerk van Kred'it B.V. of u wilt het gaan gebruiken. De afspraken die u met ons maakt of gemaakt heeft zijn beschreven in deze voorwaarden DICOS Netwerk. Deze afspraken zijn dus de spelregels die tussen uw organisatie en Kred'it B.V. gelden.

Kred'it B.V. biedt u haar diensten (services) aan in de vorm van het gebruik van haar DICOS Netwerk. Wij zijn ingeschreven in het register van de Kamer van Koophandel onder het nummer 17082125.

Van toepassing zijn de algemene voorwaarden van FENIT Branchevereniging voor Informatietechnologie zoals gedeponeed bij de Griffie van de Arrondissementsrechtbank te Den Haag op 3 juni 2003 onder nummer 60/2003. Op verzoek worden deze voorwaarden, door Kred'it, naar u toegezonden.

De voorwaarden DICOS Netwerk zijn een aanvulling op de FENIT voorwaarden en prevaleren boven de FENIT voorwaarden. Deze voorwaarden zijn met zorg samengesteld. Mochten er echter desondanks nog vragen onbeantwoord blijven, dan is een telefoontje voldoende om ervoor te zorgen dat ook die beantwoord worden.

2 BESCHRIJVING DICOS NETWERK

2.1 ALGEMEEN

DICOS staat voor “Digitale Communicatie met Schuldhulpverlenende organisatie”. DICOS is een Netwerk dat digitale communicatie tussen schuldhulpverlenende organisaties en schuldeisers mogelijk maakt.

2.2 ABONNEMENT DICOS NETWERK

Een abonnement op het DICOS Netwerk betekent dat u gebruik kunt maken van de Website DICOS. Tevens betekent dit dat u, na een aanvraag daartoe bij Kred’it B.V., de beschikking kan krijgen over de DICOS Webservices waarmee u uw eigen applicatie kan (laten) koppelen met het DICOS Netwerk waardoor het werken met de DICOS Website overbodig wordt.

2.3 AANMELDING DICOS NETWERK

U kunt zich op twee manieren aanmelden voor het DICOS Netwerk;

- U kunt zich aanmelden via de DICOS Website. Nadat de gegevens zijn gecontroleerd wordt de organisatie opgenomen in het DICOS Netwerk en kan deze gebruik maken van het DICOS Netwerk door middel van de DICOS Website met inloggegevens die door ons aan u verstrekt worden.
- Of u kunt de DICOS Webservices aanschaffen. Zodra deze is geïnstalleerd en getest wordt de organisatie opgenomen in het DICOS Netwerk.

2.4 VERLENGING ABONNEMENT DICOS NETWERK

Na de initiële periode van één maand wordt het abonnement telkens stilzwijgend verlengd met één maand.

2.5 BEËINDIGING ABONNEMENT DICOS NETWERK DOOR DE OPDRACHTGEVER

Indien u besluit om het abonnement te beëindigen dan kunt u opzeggen per de eerste van de maand met een minimale opzegtermijn van één maand. De maximale opzegtermijn bedraagt nimmer meer dan 2 maanden minus 1 dag. U dient de lopende financiële verplichtingen na te komen.

3 HELPDESK

3.1 HELPDESK VAN KRED'IT

Kred'it heeft een helpdesk ingericht welke de opdrachtgever zal ondersteunen in het geval van operationele storingen, vragen en klachten. De Helpdesk is tijdens kantooruren continu bemand.

3.1.1. Kantooruren

De kantooruren zijn van maandag tot en met vrijdag van 8.30-12.30 – 13.00-17.00 uur met uitzondering van erkende Nederlandse feestdagen.

3.2 GEGEVENS HELPDESK VAN KRED'IT

U kunt de helpdesk bereiken via:

E-mail : dicos@kredit.nl

Telefoon : 040 - 239 32 32

3.2.1 Procedure tijdens kantooruren

Bij operationele storingen, vragen en klachten tijdens kantooruren is de helpdesk altijd het eerste aanspreekpunt. De storing, vraag of klacht wordt aangemeld door de gebruiker van de opdrachtgever.

Bij het aanmelden van een storing, vraag of klacht dienen de volgende zaken vermeld te worden:

- ▶ Naam Opdrachtgever
- ▶ Naam gebruiker
- ▶ Telefoonnummer
- ▶ E-mail
- ▶ Gebruikersprofiel / login naam
- ▶ Aard van de storing / het incident

In geval van een storing zal de helpdesk het systeem checken om vast te stellen wáár in het systeem zich de storing bevindt en vervolgstappen ondernemen om de storing te verhelpen dan wel eventueel de juiste partij inschakelen om de storing te verhelpen. Terugkoppeling van de voortgang en de verwachte duur van de storing zal per e-mail gedaan worden en maakt een belangrijk onderdeel uit van de procedure.

3.2.2 Procedure buiten kantooruren of erkende Nederlandse feestdagen

Buiten kantooruren of erkende Nederlandse feestdagen dient een storing altijd middels e-mail te worden aangemeld door de gebruiker die de storing vaststelt. Terugkoppeling van de voortgang en de verwachte duur van de storing zal per e-mail gedaan worden en maakt een belangrijk onderdeel uit van de procedure.

Bij het aanmelden van een storing dienen de volgende zaken vermeld te worden:

- ▶ Naam Opdrachtgever
- ▶ Naam gebruiker
- ▶ Telefoonnummer
- ▶ E-mail
- ▶ Gebruikersprofiel / login naam
- ▶ Aard van de storing / het incident

3.2.3 Communicatie bij calamiteiten

Indien een calamiteit zich voordoet, vindt er altijd afstemming plaats tussen de opdrachtgever en Kred'it om het meest wenselijke oplossingstraject vast te stellen en overeen te komen.

4 KLACHTEN

4.1 HEEFT U EEN KLACHT?

Wij vinden een goede relatie met onze klanten zeer belangrijk. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden over ons bent. Laat het ons weten, dan kunnen we daar iets aan doen.

Meld uw klacht altijd eerst bij de Helpdesk van Kred'it. U kunt uw klacht via e-mail of schriftelijk indienen. De Helpdesk neemt vervolgens de klacht in behandeling en laat u weten wanneer u een reactie kunt verwachten.

U kunt de Helpdesk bereiken via:

E-mail : dicos@kredit.nl

Schriftelijk :
Klachtenservice Kred'it B.V.
Postbus 4909
5604 CC Eindhoven

5 UITVOERING

5.1 WERKZAAMHEDEN

De werkzaamheden zullen worden uitgevoerd door Kred'it. Het staat Kred'it vrij de werkzaamheden voor eigen rekening en risico geheel of ten dele te laten uitvoeren door derden. Kred'it blijft evenwel verantwoordelijk voor de kwaliteit van het werk en het naleven van de gemaakte afspraken.

Binnen de in het vorige lid gestelde grenzen is Kred'it vrij zijn werkzaamheden naar eigen inzicht in te (laten) richten en uit te (laten) voeren.

Voor het overige zal Kred'it bij het uitvoeren van de overeenkomst waar mogelijk rekening houden met de redelijke wensen van opdrachtgever, mits dit naar haar oordeel bevorderlijk is voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst.

Kred'it neemt bij het aangaan van de overeenkomst een inspanningsverplichting op zich en verplicht zich derhalve de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en als een zorgvuldig handelend beroepsbeoefenaar uit te voeren.

6 JURIDISCHE ASPECTEN

6.1 RECHT-EN FORUMKEUZE

Voor de rechtskeuze geldt dat het Nederlands recht van toepassing is. T.a.v. de forumkeuze is de rechtbank Oost-Brabant exclusief bevoegd, waarbij geldt dat voor kantonzaken de kantonrechter van locatie Eindhoven exclusief bevoegd is.

6.2 GEHEIMHOUDING EN VERTROUWELIJKHEID

6.2.1 Geheimhouding

Alle medewerkers van de Kred'it B.V. en van de opdrachtgever zijn gehouden aan de geheimhoudingsplicht daar waar het technische aspecten betreft die in verkeerde handen mogelijk zouden kunnen leiden tot misbruik. Voorts is het binnen de organisatie van de opdrachtgever aan te raden geheimhouding te betrachten aangaande logins en passwords en deze als strikt persoonlijk te behandelen ten einde intern misbruik tegen te gaan.

6.2.2 Vertrouwelijkheid

Op geen enkele server van het DICOS Netwerk worden privacygevoelige data opgeslagen. Alle data die wel op de servers worden opgeslagen, waaronder ook begrepen de SE- en SHV nummers i.c.m. hun cliënt registratienummers, worden als vertrouwelijk geclassificeerd.

6.2.3 Wijzigen DICOS Netwerk

De opdrachtgever is niet gerechtigd wijzigingen aan te brengen in of aan het DICOS Netwerk, ook indien het om correctie van (vermeende) fouten zou gaan.

6.2.4 Oneigenlijk gebruik DICOS Netwerk

Misbruik en oneigenlijk gebruik van het DICOS Netwerk worden uiteraard technisch zoveel mogelijk beperkt, maar bij onverhoopt misbruik of/en oneigenlijk gebruik zijn de kosten voor het herstel van het DICOS Netwerk als gevolg van daarvan voor de opdrachtgever.

6.2.5 Toegangsbeveiliging

Alle gebruikers worden voorzien van logins en passwords, deze regelen de autorisaties voor het gebruik van het DICOS Netwerk inclusief de Website DICOS. De logins en passwords zijn strikt persoonlijk en niet overdraagbaar.

6.2.6 Verantwoordelijkheden

De Opdrachtgever dient zorg te dragen voor juist gebruik van de login's en passwords.