

# Algemene gebruiksvoorwaarden Klantportaal (zakelijke klanten)

**Versie:** 1.0 | **Datum:** 01-07-2026 | **Leverancier:** NieuweStroom B.V. (“Wij” / “Leverancier”)

**Klant:** de zakelijke contractant die het Klantportaal gebruikt en de door de contractant gemachtigde gebruikers (“Klant”).

**Gebruiker:** natuurlijke persoon die namens Klant het Klantportaal gebruikt (bijv. medewerker, beheerder).

## 1. Toepasselijkheid en rangorde

1.1 Deze gebruiksvoorwaarden zijn van toepassing op elk gebruik van het Klantportaal van NieuweStroom B.V. door de zakelijke contractant (“Klant”) en de door Klant gemachtigde natuurlijke personen die namens Klant van het Klantportaal gebruikmaken (“Gebruikers”).

1.2 Door registratie, activering van een account, toegang tot of gebruik van het Klantportaal aanvaardt Klant deze gebruiksvoorwaarden mede namens haar Gebruikers en staat Klant ervoor in dat haar Gebruikers deze gebruiksvoorwaarden naleven.

1.3 Bij strijdigheid tussen (i) deze gebruiksvoorwaarden, (ii) een leveringsovereenkomst of andere overeenkomst met Klant, (iii) een aparte dienstverleningsovereenkomst, SLA of productspecifieke afspraak, geldt de volgende rangorde tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen: (iii) > (ii) > (i).

1.4 Afwijkingen van deze gebruiksvoorwaarden zijn alleen geldig indien deze schriftelijk of elektronisch door Leverancier zijn bevestigd.

## 2. Doel en aard van het Klantportaal

2.1 Het Klantportaal kan, afhankelijk van de voor Klant beschikbare diensten, modules, koppelingen en overige functionaliteiten, onder meer voorzien in: informatieve functionaliteiten, zoals het tonen of beschikbaar stellen van gegevens, inzichten, overzichten, signaleringen, documenten, statusinformatie, analyses, prognoses en rapportages; interactieve of muterende functionaliteiten, zoals het invoeren, wijzigen, beheren, bevestigen of aanvragen van gegevens, instellingen, rechten, voorkeuren, verzoeken, transacties of andere handelingen; en overige digitale functionaliteiten en ondersteunende voorzieningen die verband houden met de dienstverlening, producten, processen of systemen van Leverancier. Deze opsomming is niet limitatief.

2.2 Informatie in het Klantportaal kan gebaseerd zijn op gegevens uit interne of externe bronnen, berekeningen, aannames, modelmatige verwerking of andere informatieverwerkende systemen of processen en is indicatief, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

2.3 Het Klantportaal is ondersteunend aan de contractuele relatie tussen Leverancier en Klant en creëert geen zelfstandig recht op levering, uitvoering van diensten of andere prestaties.

2.4 Leverancier mag functionaliteiten wijzigen, toevoegen, beperken of verwijderen.

2.5 Tenzij Leverancier uitdrukkelijk anders heeft bevestigd, gelden via het Klantportaal door Klant of Gebruikers ingevoerde wijzigingen, aanvragen, meldingen of overige handelingen uitsluitend als een elektronisch verzoek of kennisgeving. Een dergelijke handeling heeft pas het beoogde rechtsgevolg nadat deze door Leverancier is verwerkt of bevestigd, indien en voor zover dat naar de aard van de handeling is vereist.

2.6 Bij verschillen tussen gegevens in het Klantportaal en gegevens in onderliggende administraties, registraties, verwerkingssystemen of andere brongegevens van Leverancier of derden, zijn laatstgenoemde gegevens leidend, behoudens tegenbewijs.

### **3. Account, autorisaties en beheer**

3.1 Klant is verantwoordelijk voor:

- het aanwijzen van beheerders en het toekennen, wijzigen en intrekken van rechten en autorisaties binnen het Klantportaal;
- correcte en actuele registratie van gebruikersgegevens; en
- het laten naleven van deze gebruiksvoorwaarden door Gebruikers.

3.2 Inloggegevens zijn strikt persoonlijk. Het is niet toegestaan inloggegevens te delen. Klant zorgt voor passende en actuele authenticatie- en beveiligingsmaatregelen, waaronder door Leverancier aangeboden of vereiste verificatiemiddelen.

3.3 Klant meldt vermoedens van misbruik of ongevoegde toegang onverwijld aan Leverancier.

3.4 Klant blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor:

de keuzes die zij of haar Gebruikers maken op basis van informatie in het Klantportaal;

de juistheid van ingevoerde gegevens;

de gevolgen van wijzigingen, aanvragen of instellingen die via het Klantportaal worden gedaan; en

de bedrijfsvoering, continuïteit, veiligheid en compliance van haar organisatie, systemen en processen.

3.5 Klant blijft zelf verantwoordelijk voor het naleven van toepasselijke wet- en regelgeving die relevant is voor het gebruik van het Klantportaal en de onderliggende dienstverlening.

3.6 Het is niet toegestaan het Klantportaal te gebruiken:

- a. in strijd met wet- en regelgeving;
- b. om beveiligingsmaatregelen te omzeilen, te hacken, te reverse engineeren of de werking van het Klantportaal te verstoren;
- c. voor het uploaden, verspreiden of gebruiken van malware of andere schadelijke code;
- d. op een geautomatiseerde, oneigenlijke of ongeautoriseerde wijze, of op een manier die de beschikbaarheid, vertrouwelijkheid of integriteit van het Klantportaal of de dienstverlening van Leverancier schaadt, waaronder begrepen scraping, ongeautoriseerde koppelingen of excessieve belasting.

3.4 Leverancier mag aanvullende verificatie verlangen, beveiligingsmaatregelen treffen en toegang tot het Klantportaal tijdelijk of permanent beperken, opschorten of blokkeren bij beveiligingsincidenten, vermoedens van misbruik, compliance-noodzaak of andere redelijke gronden.

### **4. Apparatuur, koppelingen, data van derden, beschikbaarheid en wijzigingen**

**Adres**

Petrus Regoutplein 1 E01  
6211 XX Maastricht

**T** +31(0)88 996 86 86

[klantenservice@nieuwestroom.nl](mailto:klantenservice@nieuwestroom.nl)  
[www.nieuwestroom.nl](http://www.nieuwestroom.nl)

**IBAN** NL59RABO0170678253

**KvK** 55033490

**BTW** NL851538575B01

- 4.1 Voor sommige functionaliteiten kan het Klantportaal afhankelijk zijn van digitale of fysieke infrastructuur, gegevensbronnen, componenten, verbindingen of diensten van derden.
- 4.2 Klant is verantwoordelijk voor de juiste configuratie, beveiliging en veilige werking van haar eigen systemen, apparatuur en koppelingen.
- 4.3 Leverancier is niet verantwoordelijk voor storingen of onjuistheden veroorzaakt door systemen of diensten van derden, tenzij anders overeengekomen.
- 4.4 Leverancier spant zich in om het Klantportaal beschikbaar te houden, maar garandeert geen ononderbroken, foutloze of volledig veilige werking.
- 4.5 Leverancier mag onderhoud uitvoeren en functionaliteiten wijzigen, toevoegen, verwijderen of tijdelijk buiten gebruik stellen. Waar redelijk zal Leverancier de impact beperken en bij ingrijpende wijzigingen vooraf informeren.
- 4.6 Leverancier mag het Klantportaal tijdelijk beperken of blokkeren bij beveiligingsincidenten, vermoedens van misbruik of noodzakelijke compliance-maatregelen.
- 4.7 Informatie, inzichten, uitkomsten, gegevens, overzichten of andere inhoud in het Klantportaal zijn indicatief, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Leverancier geeft geen garantie dat gebruik van het Klantportaal leidt tot besparingen, kostenvoordelen of andere specifieke resultaten.
- 4.8 Elektronische registraties, systeemgegevens, loggegevens en andere digitale vastleggingen van Leverancier leveren, behoudens tegenbewijs, bewijs op van handelingen, tijdstippen, verzoeken, mutaties en communicatie.
- 4.9 Mededelingen, kennisgevingen, documenten, waarschuwingen, bevestigingen en andere communicatie of informatie mogen via het Klantportaal, per e-mail of anderszins elektronisch worden verstrekt. Klant is verantwoordelijk voor het actueel houden van haar contact- en accountgegevens en voor tijdige kennisgeving van dergelijke communicatie.

## **5. Verwerking van gegevens, privacy en informatiebeveiliging**

- 5.1 Bij gebruik van het Klantportaal verwerken wij persoonsgegevens en/of bedrijfsgegevens. Dit gebeurt conform onze privacyverklaring en, indien van toepassing, een verwerkersovereenkomst of andere afspraken over gegevensbescherming.
- 5.2 Voor het functioneren, beveiligen en verbeteren van het Klantportaal kan Leverancier technische, functionele en organisatorische identificatie- en beveiligingsgegevens verwerken, zoals apparaat- en sessie-identifiers, IP-adressen, gebruikers-id's, rol- en autorisatiekenmerken, foutcodes, loggegevens en auditgegevens.
- 5.3 Leverancier gebruikt deze identifiers onder meer voor authenticatie, toegangsbeheer, fraudepreventie, beveiliging, auditing, compliance, performance en kwaliteitsverbetering.
- 5.4 Klant staat ervoor in dat zij Gebruikers en andere betrokkenen intern adequaat informeert voor zover dat op haar rust.
- 5.5 Leverancier neemt passende technische en organisatorische maatregelen om het Klantportaal te beveiligen.
- 5.6 Klant treft zelf passende maatregelen binnen haar organisatie, waaronder gebruikersbeheer, endpoint-beveiliging en naleving van redelijke security-instructies van Leverancier.
- 5.7 Beveiligingsincidenten, vermoedens van misbruik en datalekken die relevant kunnen zijn voor het Klantportaal dienen onverwijld aan Leverancier te worden gemeld.

5.8 Leverancier mag gebruik van het Klantportaal monitoren voor informatiebeveiliging, fraudepreventie, continuïteit, support, audit en naleving van deze gebruiksvoorwaarden, voor zover dit geschiedt in overeenstemming met toepasselijke wet- en regelgeving.

## 6. Intellectuele eigendom en licentie

6.1 Alle rechten op het Klantportaal en alle daarbij behorende onderdelen, inhoud, ontwerpen, gegevensstructuren, documentatie, programmatuur en andere materialen berusten bij Leverancier en/of haar licentiegevers.

6.2 Leverancier verleent Klant een niet-exclusieve, niet-overdraagbare en herroepbare licentie om het Klantportaal gedurende de looptijd van de onderliggende overeenkomst(en) te gebruiken voor interne bedrijfsdoeleinden.

6.3 Het is Klant niet toegestaan het Klantportaal of delen daarvan te kopiëren, wijzigen, openbaar te maken, door te verkopen, te verhuren of anderszins buiten het normale gebruik toe te passen, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

## 7. Aansprakelijkheid

7.1 Leverancier is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van onjuist of onvolledig gebruik van het Klantportaal, keuzes van Klant of Gebruikers op basis van informatie in het Klantportaal, storingen in systemen of diensten van derden, digitale infrastructuur, verbindingen of middelen van Klant, of handelingen van Gebruikers in strijd met deze gebruiksvoorwaarden.

7.2 Indien Leverancier toch aansprakelijk is, is deze aansprakelijkheid beperkt tot directe schade en tot maximaal het bedrag dat Klant in de laatste 12 maanden voor de relevante portaal- of dienstverlening heeft betaald, of, indien geen afzonderlijke vergoeding voor het Klantportaal geldt, tot maximaal EUR 5.000.

7.3 Leverancier is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van data, productieverlies, reputatieschade of schade door bedrijfsstilstand.

7.4 Niets in deze gebruiksvoorwaarden beperkt aansprakelijkheid voor zover sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid of voor zover dwingend recht zich daartegen verzet.

## 8. Overmacht

8.1 Leverancier is niet gehouden tot nakoming voor zover zij door overmacht wordt verhinderd, waaronder mede begrepen storingen of uitval in digitale, fysieke of communicatieve infrastructuur, beperkingen bij toeleveranciers of dienstverleners, cyberincidenten, overheidsmaatregelen en andere omstandigheden buiten de redelijke invloedssfeer van Leverancier.

## 9. Duur, wijziging en beëindiging

9.1 De gebruiksduur van het Klantportaal volgt de looptijd van de onderliggende overeenkomst(en), tenzij anders overeengekomen.

9.2 Leverancier mag deze gebruiksvoorwaarden wijzigen en communiceert wijzigingen via het Klantportaal, per e-mail of via de website.

9.3 Indien een wijziging wezenlijk nadelig is, kan Klant, voor zover redelijk, het gebruik van het Klantportaal beëindigen per ingangsdatum van de wijziging, tenzij de wijziging voortvloeit uit wet- of regelgeving of een veiligheidsnoodzaak.

9.4 Leverancier mag toegang tot het Klantportaal opschorten of beëindigen bij wezenlijke tekortkoming, misbruik, beveiligingsrisico's, dreigende onrechtmatigheid, technische of operationele noodzaak of beëindiging van de klantrelatie.

9.5 Na beëindiging vervalt het recht op gebruik van het Klantportaal. Voor zover van toepassing kunnen bepaalde gegevens, documenten, overzichten of andere voor Klant beschikbare output gedurende een redelijke periode beschikbaar blijven overeenkomstig de afspraken in de hoofd-overeenkomst of SLA.

9.6 Beëindiging van toegang laat overige rechten en verplichtingen uit hoofde van de onderliggende overeenkomst(en) onverlet, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald.

## 10. Toepasselijk recht en geschillen

10.1 Op deze gebruiksvoorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

10.2 Geschillen worden voorgelegd aan de Rechtbank Limburg, locatie Maastricht, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

Deze gebruiksvoorwaarden treden in werking op 01-07-2026 en vervangen eerdere versies voor zover deze betrekking hebben op het gebruik van het Klantportaal.