

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding of offerte van QuConsult ter zake van Diensten en maken integraal onderdeel uit van iedere Overeenkomst tussen QuConsult en Klant. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Klant die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor QuConsult alleen bindend indien en voor zover deze door QuConsult uitdrukkelijk Schriftelijk zijn aanvaard. De met een hoofdletter geschreven termen hebben de betekenis zoals in het eerste artikel vermeld.

## **Artikel 1 Definities**

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1 Abonnement:** de Overeenkomst waarbij één of meer der partijen zich verbindt om gedurende een zekere tijdsperiode continu of steeds opnieuw prestaties te verrichten (bijv. een hostingcontract van 1 maand dat telkens automatisch verlengd wordt).
- 1.2 Account:** het toegangsrecht tot een gebruikersinterface waarmee Klant (bepaalde aspecten van) de Diensten kan beheren en configureren, alsmede de configuratie(s) en de voor Klant opgeslagen bestanden zelf.
- 1.3 Algemene Voorwaarden:** de bepalingen uit het onderhavige document.
- 1.4 Certificaat:** een digitaal ondertekend elektronisch databestand uitgegeven door een certificaatautoriteit (CA) aan een (rechts)persoon, die ernaar streeft (bedrijfs)activiteiten uit te voeren via een communicatienetwerk dat kan bevatten: een kopie van de publieke sleutel (public key), een serienummer, een geldigheidsperiode waarin het elektronisch databestand mag worden gebruikt en een digitale handtekening uitgegeven door de CA. Bij een hogere validatiegraad dan domein validatie (DV) bevat het certificaat ook de identiteit van de (rechts)persoon die geautoriseerd is het certificaat te gebruiken.
- 1.5 Certificaatautoriteit:** de uitgever en beheerder van Certificaten.
- 1.6 QuConsult:** het bedrijf QuConsult, gevestigd te Dronten en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 75221659.
- 1.7 QuConsult Website:** de website van QuConsult, bereikbaar via het domein <https://QuConsult.nl>
- 1.8 Diensten:** de producten en/of diensten die QuConsult aan Klant zal leveren krachtens een Overeenkomst.
- 1.9 Klant:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie QuConsult een Overeenkomst heeft gesloten. Tevens wordt bedoeld degene die met QuConsult daarover in onderhandeling treedt of is, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtverkrijgende(n) en erfgenamen.
- 1.10 Klantdata:** alle door Klant of diens eindgebruikers op de systemen zoals ingezet voor de levering van de Dienst opgeslagen (persoons)gegevens.
- 1.11 Materialen:** alle werken, zoals websites en (web)applicaties, software, huisstijlen, logo's, folders, brochures, leaflets, belettering, advertenties, marketing- en/of communicatieplannen, concepten, afbeeldingen, teksten, schetsen, documentatie, adviezen, rapporten en andere voortbrengselen van de geest, alsmede voorbereidend materiaal daarvan en (al dan niet gecodeerde) bestanden of gegevensdragers waarop de Materialen zich bevinden.

- 1.12 Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen QuConsult en Klant op grond waarvan QuConsult Diensten levert aan Klant.
- 1.13 Schriftelijk:** naast papieren geschriften ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van het bericht voldoende vaststaat.
- 1.14 Toepassingen Met Verhoogd Risico:** toepassingen waarbij een fout in de Diensten kan leiden tot dood of ernstig letsel, ernstige milieuschade of verlies van (persoons)gegevens met zeer hoge gevolgschade. Voorbeelden van Toepassingen Met Verhoogd Risico zijn: vervoerssystemen waarbij een fout tot gevolg kan hebben dat treinen ontsporen of vliegtuigen verongelukken; medische systemen waarbij een fout tot gevolg kan hebben dat een patiënt geen of een verkeerde behandeling kan krijgen; systemen waar een substantieel deel van de bevolking afhankelijk van is voor de toedeling van cruciale overheidsdiensten, zoals DigiD; systemen waarin (veel) medische gegevens of andere bijzondere gegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, of anderszins zeer gevoelige gegevens zijn opgeslagen.

## **Artikel 2      Contractsluiting**

- 2.1** Klant kan de Diensten direct vanaf de QuConsult email of via de telefoon aanvragen. De Overeenkomst ontstaat op het moment van verzending van de (al dan niet automatisch gegenereerde) e-mail van QuConsult met daarin de bevestiging en acceptatie van de aanvraag.

## **Artikel 3      Uitvoering van de Overeenkomst**

- 3.1** Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal QuConsult deze naar beste kunnen en onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap nakomen.
- 3.2** QuConsult zal zich inspannen om kwalitatief goede en ononderbroken beschikbaarheid van Diensten en daarbij behorende systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door Klant hiermee opgeslagen gegevens te realiseren. QuConsult biedt echter geen garanties over kwaliteit of beschikbaarheid, tenzij anders is overeengekomen middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement (SLA).
- 3.3** Door QuConsult opgegeven termijnen van levering hebben steeds een indicatieve strekking, behalve waar de toepasselijke SLA termijnen stelt die niet anders dan als resultaatsverbintenis kunnen worden opgevat.
- 3.4** Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft QuConsult het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Eventuele hiermee verband houdende onverwachte meerkosten zijn voor rekening van Klant, tenzij anders overeengekomen. Deze Algemene Voorwaarden zijn tevens van toepassing op de werkzaamheden die derden in het kader van de Overeenkomst verrichten.
- 3.5** QuConsult zal zich beschikbaar houden voor een redelijk niveau van klantenondersteuning op afstand per telefoon en e-mail, tijdens reguliere kantooruren, voor zover de toepasselijke SLA niet anders bepaalt.
- 3.6** Alle wijzigingen in de Overeenkomst, hetzij op verzoek van Klant, 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 worden overeenkomstig gefactureerd aan Klant.

- 3.7** QuConsult zal zich inspannen om de door haar gebruikte software up-to-date te houden. QuConsult is of kan daarbij echter afhankelijk zijn van haar leverancier(s). QuConsult is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Dienst niet ten goede komt of indien het niet installeren dit naar haar oordeel niet ten nadele komt van de levering van de Dienst.

#### **Artikel 4 Verplichtingen van Klant**

- 4.1** Klant is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Overeenkomst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Klant er zorg voor dat alle gegevens waarvan QuConsult aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten, tijdig aan QuConsult worden verstrekt. De termijn waarbinnen QuConsult de Overeenkomst dient uit te voeren, vangt niet eerder aan dan nadat alle gevraagde en benodigde gegevens door QuConsult zijn ontvangen.
- 4.2** Indien Klant weet of kan vermoeden dat QuConsult bepaalde (extra) maatregelen zal moeten treffen om aan diens verplichtingen te kunnen voldoen, zal Klant QuConsult daarvan onverwijld op de hoogte stellen. Deze verplichting geldt bijvoorbeeld als Klant weet of behoort te voorzien dat er een buitengewone piek in belasting van de systemen van QuConsult zal ontstaan, die in enige waarschijnlijkheid onbeschikbaarheid van de Diensten zou kunnen veroorzaken. Dit geldt temeer indien Klant weet dat er ook Diensten aan anderen worden geleverd via dezelfde systemen als die QuConsult gebruikt om Diensten aan Klant te leveren. QuConsult zal er na waarschuwing alles aan doen om onbeschikbaarheid van de Diensten te voorkomen. Tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, kunnen alle redelijke extra kosten die daarbij worden gemaakt, in rekening worden gebracht bij Klant.
- 4.3** Indien Klant voor het specifieke gebruik dat hij aan de Diensten geeft of beoogt te geven enige vergunning of andere toestemming van overheidsinstanties of derden nodig heeft, dient Klant zelf zorg te dragen voor het verkrijgen daarvan. Klant garandeert ten opzichte van QuConsult dat hij alle vergunningen en/of toestemmingen bezit die noodzakelijk zijn voor het gebruik van de Diensten door Klant.

#### **Artikel 5 Gedragsregels en notice/takedown**

- 5.1** Het is Klant verboden om met gebruikmaking van de Diensten de Nederlandse of andere op Klant of QuConsult van toepassing zijnde wet- of regelgeving te schenden of om inbreuk te maken op de rechten van anderen.
- 5.2** Het is (of dit nu legaal is of niet) verboden om met gebruikmaking van de Diensten Materialen aan te bieden of te verspreiden die:
- onmiskenbaar primair bedoeld zijn om anderen behulpzaam te zijn bij het schenden van de rechten van derden, zoals websites met (uitsluitend of voornamelijk) hacktools of uitleg over computercriminaliteit die kennelijk is bedoeld om de lezer

in staat te stellen de omschreven criminele gedragingen te (doen) plegen en niet om zich daartegen te kunnen verdedigen;

- onmiskenbaar smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend zijn;
- kinderpornografie of bestialiteitspornografie bevatten of er kennelijk op zijn gericht om anderen te helpen dergelijke materialen te vinden;
- een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie;
- hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) materiaal dat onmiskenbaar inbreuk maakt op auteursrechten, naburige rechten of portretrechten;
- ongevraagde commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat, behoudens de gevallen waarin dat wettelijk is toegestaan; - kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat.

**5.3** Het verspreiden van pornografische Materialen middels de Diensten is toegestaan voor zover dit geen overlast of andere overtreding van deze Algemene Voorwaarden oplevert.

**5.4** Klant onthoudt zich ervan overige klanten of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan systemen of netwerken van QuConsult of overige klanten. Het is Klant verboden processen of programma's, al dan niet via de systemen van QuConsult, op te starten waarvan Klant weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks QuConsult, haar klanten of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. Indien naar het oordeel van QuConsult hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van QuConsult of derden en/of van de dienstverlening via internet, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, denial-of-service-aanvallen, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is QuConsult gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. QuConsult mag de kosten die redelijkerwijs noodzakelijk gepaard gaan met deze maatregelen verhalen op Klant, indien Klant een verwijt kan worden gemaakt omtrent de oorzaak.

**5.5** Wanneer QuConsult een klacht ontvangt over overtreding van dit artikel door Klant, of zelf constateert dat hiervan sprake lijkt te zijn, zal QuConsult Klant zo snel mogelijk op de hoogte stellen van de klacht of overtreding. Klant zal zo spoedig mogelijk een reactie geven, waarna QuConsult zal besluiten hoe te handelen. In uitzonderlijke gevallen waarbij de klager naar de mening van QuConsult heeft verzocht de klacht niet door te sturen, of QuConsult meent dat de overtreding onmiskenbaar is, hoeft QuConsult de klacht niet door te sturen.

**5.6** Indien QuConsult van oordeel is dat sprake is van een overtreding, zal zij de toegang tot het betreffende Materiaal blokkeren. QuConsult zal zich inspannen om daarbij geen

overige Materialen te raken. QuConsult zal Klant zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van genomen maatregelen.

- 5.7** QuConsult is te allen tijde gerechtigd om aangifte te doen van geconstateerde (vermoedelijke) strafbare feiten.
- 5.8** Hoewel QuConsult ernaar streeft om zo redelijk, zorgvuldig en adequaat mogelijk op te treden na klachten over Klant, is QuConsult nimmer gehouden tot vergoeding van schade als gevolg van maatregelen als bedoeld in dit artikel.
- 5.9** Het is Klant toegestaan om de Diensten door te leveren (te “resellen”), echter uitsluitend in combinatie met of als onderdeel van de eigen producten of diensten van Klant. Klant dient QuConsult te vrijwaren van alle claims door desbetreffende afnemers. QuConsult mag ook bij overtredingen van deze Algemene Voorwaarden door die afnemers onverkort optreden.

### **Artikel 6 (Web)hosting**

- 6.1** Indien de Diensten (mede) bestaan uit webhosting (ook wel aangeduid als “shared hosting”), wordt de capaciteit en opslagruimte van de door QuConsult aan Klant beschikbaar gestelde hardware gedeeld met andere klanten van QuConsult. Artikel 5.5 - 5.7 zijn van overeenkomstige toepassing.
- 6.2** Vanwege de gedeelde infrastructuur dient Klant onnodige piekbelasting van de Diensten te voorkomen en dient Klant zich ervan te onthouden om de Diensten op een zodanige wijze te gebruiken dat hinder ontstaat voor andere klanten die van de hardware gebruik maken.
- 6.3** In geval van een excessieve belasting van de hardware door Klant, kan QuConsult de Diensten tijdelijk geheel of gedeeltelijk blokkeren teneinde de kwaliteit van de dienstverlening voor andere klanten te waarborgen, zonder enigerlei aansprakelijk te zijn voor hieruit voortvloeiende schade. QuConsult zal Klant in een zodanig geval zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen en met Klant in gesprek gaan over een passende duurzame oplossing.

### **Artikel 7 Gebruikslimieten**

- 7.1** QuConsult kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte, dataverkeer, RAM, CPU en I/O of andere elementen die Klant al dan niet per periode mag of feitelijk kan gebruiken in het kader van de Diensten.
- 7.2** De totale hoeveelheid bruikbare opslagcapaciteit voor de door Klant afgenomen Diensten kan verschillen van de opgegeven capaciteit aangezien er ruimte gereserveerd kan zijn voor het besturingssysteem, systeembestand(en) en andere ondersteunende bestand(en).
- 7.3** Mocht Klant de geldende limieten overschrijden dan kan QuConsult na verzending van ten minste één waarschuwingsbericht aan Klant betreffende de overschrijding kosten in rekening brengen volgens de daarvoor in de prijslijst geldende bedragen.
- 7.4** Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan, wijzigen of benaderen van gegevens indien een afgesproken limiet is overschreden.

- 7.5** Wanneer een excessieve hoeveelheid dataverkeer wordt veroorzaakt door een oorzaak van buitenaf (zoals bij een denial of service aanval), is QuConsult gerechtigd de kosten naar redelijkheid door te belasten aan Klant.

#### **Artikel 8 E-mail en verwante Diensten**

- 8.1** Indien als Dienst afgenomen zal QuConsult het verzenden, opslaan en ontvangen van e-mail voor Klant faciliteren.
- 8.2** QuConsult is gerechtigd spamfilters te hanteren en naar eigen inzicht te configureren. QuConsult is niet aansprakelijk voor e-mail die als gevolg van de gehanteerde filter niet is ontvangen of verzonden.
- 8.3** Op het gebruik van aan e-mail verwante Diensten, zoals de optie tot versturen van e-mail via een SMTP-relay server van QuConsult, dient Klant en diens eindgebruikers de beperkingen die QuConsult daarvoor hanteert te allen tijde na te leven. Dergelijke beperkingen kunnen van tijd tot tijd worden aangepast dan wel geïntroduceerd, tenzij expliciet anders overeengekomen. QuConsult is gerechtigd tot onmiddellijke staking van deze Diensten indien Klant de beperkingen niet naleeft.

#### **Artikel 9 Back-up en herstel**

- 9.1** Alleen als dit expliciet is overeengekomen in de Overeenkomst of SLA zal QuConsult reservekopieën (back-ups) maken, en deze op verzoek, tegen een vergoeding, aan Klant beschikbaar stellen. Werkzaamheden in het kader van herstel van beschadigde Klantdata of terugzetten van back-ups is niet inbegrepen, tenzij anders besproken of aangegeven in SLA. Anderzijds wordt het uurtarief gerekend.
- 9.2** QuConsult spant zich in om de door haar gemaakte back-ups technisch toereikend te laten zijn om bij verlies of beschadiging een volledig herstel te kunnen realiseren, maar biedt in dit kader geen garanties tenzij dit expliciet is toegezegd.
- 9.3** Reservekopieën kunnen na beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst op elk moment door QuConsult vernietigd worden. Het is de verantwoordelijkheid van Klant om een reservekopie van de Klantdata bij beëindiging of ontbinding te verzoeken conform Artikel 1

#### **Artikel 10 Rechten van intellectueel eigendom**

- 10.1** Alle rechten van intellectueel eigendom op alle in het kader van de Overeenkomst door QuConsult ontwikkelde of ter beschikking gestelde Materialen berusten uitsluitend bij QuConsult of diens licentiegevers.
- 10.2** Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst of anderszins Schriftelijk expliciet worden toegekend en voor het overige zal Klant deze Materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken. Voornoemde lijdt uitzondering indien onmiskenbaar per abuis is nagelaten aan Klant zo'n recht op uitdrukkelijke wijze te verstrekken. Afgifte van broncode van Materialen is echter te allen tijde alleen verplicht indien expliciet overeengekomen.
- 10.3** Tenzij indien en voor zover Schriftelijk anders is overeengekomen, is het Klant niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of

andere rechten van intellectueel eigendom uit deze Materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Materialen.

- 10.4** Het is QuConsult toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van diens Materialen. Indien QuConsult door middel van technische bescherming deze Materialen heeft beveiligd, is het Klant niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken, behalve indien en voor zover de wet dwingend het tegendeel bepaalt.

## **Artikel 11 Prijzen**

- 11.1** Tenzij bij een bedrag uitdrukkelijk anders is vermeld, zijn alle door QuConsult genoemde prijzen exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 11.2** Indien een prijs is gebaseerd op door Klant verstrekte gegevens en deze gegevens blijken onjuist te zijn, dan heeft QuConsult het recht de prijzen hierop aan te passen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.
- 11.3** Indien de Overeenkomst een Abonnement betreft, is QuConsult gerechtigd de gehanteerde tarieven op elk moment te wijzigen.
- 11.4** Voor prijswijziging gelden dezelfde voorwaarden en procedures als voor wijziging van de Diensten en van deze Algemene Voorwaarden.

## **Artikel 12 Betalingsvoorwaarden**

- 12.1** QuConsult zal de door Klant verschuldigde bedragen aan Klant factureren. QuConsult mag daarbij elektronische facturen uitreiken. QuConsult heeft het recht om periodiek verschuldigde bedragen voorafgaand aan de levering van de Diensten in rekening te brengen.
- 12.2** De betalingstermijn van een factuur is 10 dagen, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.
- 12.3** Indien Klant na 10 dagen na de betalingstermijn nog niet volledig heeft betaald, is hij automatisch in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist.
- 12.4** Indien Klant in verzuim is, heeft dat de volgende consequenties:
- Over het openstaande bedrag is de wettelijke rente verschuldigd;
  - Klant is 15% van de hoofdsom aan invorderingskosten verschuldigd, of 40 euro als dat bedrag meer is dan 15% van de hoofdsom;
  - Klant is € 7,50 administratieve kosten verschuldigd voor iedere herinneringsbrief en aanmaning;
  - Klant is, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, juristen, deurwaarders en incassobureaus;
  - De aan Klant geleverde Diensten (bijvoorbeeld de voor Klant gehoste websites en andere Materialen) mogen zonder nadere waarschuwing ontoegankelijk worden gemaakt totdat de openstaande bedragen, rente en dergelijke zijn voldaan.
- 12.5** Het recht op opschorting, verrekening of aftrek is ten aanzien van Klant uitgesloten.

**12.6** In geval Klant enige verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt, is QuConsult zonder enige ingebrekestelling gerechtigd naast opschorting van Diensten geleverde goederen terug te nemen, onverminderd het recht van QuConsult op vergoeding van schade, gederfde winst en interest.

### **Artikel 13 Aansprakelijkheid**

**13.1** QuConsult is in het kader van de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst niet aansprakelijk behoudens in de gevallen hieronder genoemd, en ten hoogste tot de daarbij vermelde limieten.

**13.2** De totale aansprakelijkheid van QuConsult voor schade geleden door Klant als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door QuConsult van haar verplichtingen onder de Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Klant overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van QuConsult, diens werknemers of door hen ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag gelijk aan het totaal van de vergoedingen (exclusief btw) die Klant onder de Overeenkomst heeft betaald tot het moment waarop de schade is ontstaan, of, indien de Overeenkomst een duur heeft van meer dan drie (3) maanden, een bedrag gelijk aan de vergoedingen die Klant in de laatste drie (3) maanden heeft betaald. In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan duizend (1.000) euro.

**13.3** QuConsult is uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor:

- a. enige schade geleden door maatregelen die QuConsult in goed vertrouwen heeft genomen, maar waarvan desalniettemin is gebleken dat deze ten onrechte zijn opgelegd;
- b. schade uit onbeschikbaarheid van de Diensten, verloren gegevens en doorbreking van technische of organisatorische beveiligingsmaatregelen, en
- c. indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

**13.4** De aansprakelijkheid van QuConsult wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Klant QuConsult onverwijld en deugdelijk Schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en QuConsult ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat QuConsult in staat is adequaat te reageren. De ingebrekestelling dient binnen 10 dagen na de ontdekking van de schade te zijn ontvangen door QuConsult.

**13.5** De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van QuConsult.

**13.6** Klant is jegens QuConsult aansprakelijk voor schade die door een aan hem toerekenbare fout of tekortkoming is ontstaan. Klant vrijwaart QuConsult tegen aanspraken betreffende het bij de gebruikmaking van de Diensten door of met toestemming van Klant niet naleven van de gedragsregels in deze Algemene Voorwaarden. Deze



vrijwaring geldt ook ten aanzien van personen die weliswaar geen werknemers van Klant zijn, maar de Diensten desalniettemin onder de verantwoordelijkheid of met toestemming van Klant hebben gebruikt.

**Artikel 14 Overmacht**

- 14.1** Geen van de partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van partijen ligt en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming tenietdoet.
- 14.2** Onder overmacht worden mede (maar niet uitsluitend) verstaan: storingen van publieke infrastructuur die normaliter voor QuConsult beschikbaar is, en waar de levering van de Diensten van afhankelijk is, maar waarover QuConsult geen feitelijke macht of contractuele nakomingsverbintenis kan uitoefenen, zoals de werking van de registers van IANA, RIPE of SIDN, en alle netwerken in het internet waar QuConsult geen contract mee heeft gesloten; storingen in infrastructuur en/of Diensten van QuConsult die zijn veroorzaakt door computercriminaliteit, bijvoorbeeld (D)DoS-aanvallen of al dan niet succesvolle pogingen om de netwerkbeveiliging of systeembeveiliging te omzeilen; tekortkomingen van leveranciers van QuConsult, die QuConsult niet kon voorzien en waar QuConsult diens leverancier niet voor aansprakelijk kan stellen, bijvoorbeeld doordat bij de betreffende leverancier (eveneens) sprake was van overmacht; gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of ander bronmateriaal waarvan Klant het gebruik heeft voorgeschreven; overheidsmaatregelen; stakingen; oorlogen; terroristische aanslagen en binnenlandse onlusten.
- 14.3** Indien een overmacht situatie langer dan drie (3) maanden duurt, heeft elk der partijen het recht om de Overeenkomst Schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

**Artikel 15 Geheimhouding**

- 15.1** Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
- 15.2** QuConsult zal geen kennis nemen van gegevens die Klant opslaat en/of verspreidt via de systemen van QuConsult, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of QuConsult daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal QuConsult zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.
- 15.3** De verplichting tot geheimhouding blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zo lang als de verstreckende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

**Artikel 16 Privacy**

- 16.1** Voor zover de Overeenkomst ertoe strekt om QuConsult in opdracht van Klant bepaalde verwerkingen van persoonsgegevens te (laten) doen verrichten, treedt QuConsult op als verwerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
- 16.2** Op de verwerkingen als bedoeld in voorgaand lid verklaren partijen dat hierop de door QuConsult gehanteerde verwerkersovereenkomst van toepassing is.
- 16.3** Voor zover QuConsult als verwerkingsverantwoordelijke optreedt, is op die verwerkingen de privacyverklaring van QuConsult van toepassing. Deze is eveneens raadpleegbaar op de Website.

**Artikel 17 Duur en opzegging**

- 17.1** De duur van de Overeenkomst is die tijdsspanne die nodig is om de Diensten te leveren.
- 17.2** Indien de Overeenkomst een Abonnement betreft, dan is deze aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij een vaste looptijd voor het Abonnement is afgesproken.
- 17.3** Indien een vaste looptijd voor het Abonnement is afgesproken, mag geen van de partijen de Overeenkomst eenzijdig beëindigen voordat de looptijd is verstreken, behalve als er een bijzondere opzeggingsgrond geldt, zoals hieronder nader is omschreven.
- 17.4** Een Abonnement waarvoor een vaste looptijd is afgesproken wordt tegen het einde van de looptijd telkens automatisch verlengd voor periodes gelijk aan de initiële looptijd, tenzij anders overeengekomen. Verlenging kan worden voorkomen door het Abonnement tegen het einde van de looptijd op te zeggen met inachtneming van de overeengekomen opzegtermijn, of bij gebreke daarvan, een opzegtermijn van minimaal 1 dag.
- 17.5** Elk der partijen mag een Overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan of verlengd opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal 1 dag.
- 17.6** QuConsult mag de Overeenkomst per direct Schriftelijk opschorten of opzeggen indien ten minste één van de volgende bijzondere gronden van toepassing is:
- Klant is in verzuim met betrekking tot een wezenlijke verplichting;
  - Het faillissement van Klant is aangevraagd of uitgesproken;
  - Klant heeft surseance van betaling aangevraagd;
  - De activiteiten van Klant worden beëindigd of geliquideerd.
- 17.7** Indien QuConsult de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de Overeenkomst, met inbegrip van de aanspraak op betaling voor de Diensten die zijn opgeschort.
- 17.8** Indien de Overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden, zijn de vorderingen van QuConsult op Klant onmiddellijk opeisbaar. In geval van ontbinding van de Overeenkomst blijven reeds gefactureerde bedragen voor verrichte prestaties verschuldigd, zonder enige verplichting tot ongedaan making. In het geval van ontbinding door Klant mag Klant uitsluitend dat deel van de Overeenkomst ontbinden dat nog niet door QuConsult is uitgevoerd. Indien de ontbinding aan Klant toerekenbaar is, heeft QuConsult recht op vergoeding van de schade die daardoor direct en indirect ontstaat.

**17.9** Het recht tot opschorting in bovengenoemde gevallen geldt voor alle met Klant gesloten Overeenkomsten gelijktijdig, ook als Klant slechts in verzuim is met betrekking tot één Overeenkomst, en onverminderd het recht van QuConsult op vergoeding van schade, gedeelde winst en rente.

#### **Artikel 18      Exit**

**18.1** QuConsult zal in geval van een rechtsgeldige opzegging van de Overeenkomst op verzoek van Klant, waarvan het verzoek voor of bij de opzegging moet zijn ingediend, zich inspannen medewerking te verlenen om overdracht naar een andere dienstverlener mogelijk te maken. Voorgaande geldt alleen indien Klant aan al zijn verplichtingen onder de Overeenkomst heeft voldaan.

**18.2** Voor de in het vorige lid bedoelde medewerking zal QuConsult haar op dat moment geldende uurtarief voor Klant hanteren. Alle kosten van de overdracht naar een andere dienstverlener komen voor rekening van Klant.

**18.3** Behoudens het voorgaande spant QuConsult zich in alle voor Klant opgeslagen gegevens tot maximaal een week na de beëindiging van de Overeenkomst beschikbaar te houden, zodat Klant de gegevens zelf kan downloaden en verwijderen. QuConsult biedt echter geen garantie dat alle gegevens gedurende deze termijn beschikbaar zullen zijn, tenzij overeengekomen in een SLA. Na deze termijn worden alle gegevens van Klant gewist, ongeacht of Klant deze heeft gedownload of niet. QuConsult is gerechtigd de Klantdata direct te verwijderen bij einde Overeenkomst. Het is de verantwoordelijkheid van Klant om tijdig vóór einde Overeenkomst de overdracht van Klantdata naar eigen systemen te realiseren, een en ander voor zover de Diensten deze mogelijkheden aan Klant bieden. Het wissen van voor Klant opgeslagen gegevens gebeurt altijd zonder speciale voorzorgen om het wissen onomkeerbaar te maken. Dit betekent dat er bijvoorbeeld op 'delete' wordt gedrukt in een (standaard) besturingssysteem. Eventuele voor de Klant aangemaakte back-ups kunnen op verzoek van Klant tegen vergoeding langer worden bewaard. QuConsult is niet gehouden dergelijke verzoeken in te willigen.

#### **Artikel 19      Wijziging en rangorde**

**19.1** QuConsult behoudt zich het recht voor de Diensten en deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van minimaal 30 dagen na bekendmaking van de wijziging aan Klant.

**19.2** Wijzigingen worden bekendgemaakt per e-mail aan Klant of middels melding binnen diens Account, of een ander kanaal waarvan QuConsult aannemelijk kan maken dat de bekendmaking is aangekomen bij Klant. Niet-inhoudelijke wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd en behoeven geen berichtgeving.

**19.3** Indien Klant een wijziging niet wil accepteren, dient Klant dit binnen twee weken na bekendmaking Schriftelijk gemotiveerd mede te delen aan QuConsult. QuConsult kan daarop de wijziging heroverwegen. Indien QuConsult daarop de wijziging niet intrekt, kan Klant tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden, de Overeenkomst beëindigen tegen deze datum.

**19.4** Bepalingen die op specifieke Diensten betrekking hebben, gaan als zij van toepassing zijn, boven algemene bepalingen die op alle Diensten betrekking hebben. Nadere afspraken tussen QuConsult en Klant prevaleren alleen dan boven deze Algemene Voorwaarden indien deze Schriftelijk zijn en indien dat uitdrukkelijk is bepaald, of onmiskenbaar de bedoeling van beide partijen was.

## **Artikel 20 Overige bepalingen**

**20.1** Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

**20.2** Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin QuConsult gevestigd is.

**20.3** Indien enige bepaling uit de Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.

**20.4** Informatie en mededelingen, inclusief prijsaanduidingen, op de QuConsult Website of diens offertes en andere aanbiedingen zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten.

**20.5** De logfiles en overige al dan niet elektronische administratie van QuConsult vormen volledig bewijs van stellingen van QuConsult en de door QuConsult ontvangen of opgeslagen versie van enige (elektronische) communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Klant.

**20.6** Partijen stellen elkaar steeds onverwijld Schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, contactpersoon (aanhef, voornaam, achternaam), postadres, e-mailadres, telefoonnummer, bedrijfsgegevens (KvK-nummer, btw-nummer) en desgevraagd bank- of gironummer.

**20.7** Klant is slechts gerechtigd zijn rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande Schriftelijke toestemming van QuConsult.

**20.8** Klant geeft QuConsult bij voorbaat recht, zonder alsnog de uitdrukkelijke toestemming van Klant nodig te hebben, om de tussen partijen gesloten Overeenkomst geheel, dan wel onderdelen daarvan, over te dragen aan moeder-, zuster-, en/of dochtermaatschappijen dan wel een derde partij in het geval van fusie of overname. QuConsult zal Klant berichten indien zulk een overdracht heeft plaatsgevonden.

