



# ALGEMENE VOORWAARDEN

## Quanza

Versie AV 2016, versie 1.0

## INHOUDSOPGAVE

<b>1.</b>	<b>ALGEMEEN .....</b>	<b>4</b>
1.1	TOEPASSELIJKHEID .....	4
1.2	DEFINITIES .....	4
1.3	BEVESTIGING .....	5
1.4	AANBIEDINGEN .....	5
1.5	OVEREENKOMSTEN .....	5
1.6	MEDEWERKING/INFORMATIEPLICHT OPDRACHTGEVER .....	5
1.7	GEHEIMHOUDING/CONCURRENTIEBEDING .....	6
1.8	AANSPRAKELIJKHEID .....	6
1.9	OVERDRACHT .....	6
1.10	NIET-TOEREKENBARE TEKORTKOMING .....	6
1.11	NIETIGHEID .....	6
1.12	TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLENREGELING .....	7
<b>2.</b>	<b>QUANZA PRODUCTEN.....</b>	<b>7</b>
2.1	GEBRUIKSRECHT PRODUCTEN.....	7
2.2	ONDERHOUD PRODUCTEN .....	7
2.3	ADVIEZEN .....	7
2.4	SUPPORT .....	7
2.5	SYSTEEM- EN NETWERKBEHEER .....	7
2.6	BEVEILIGING .....	7
2.7	MAATWERK.....	8
2.8	MEERWERK/CHANGE.....	8
2.9	INSTALLATIE EN IMPLEMENTATIE .....	8
2.10	BACK-UPS .....	8
2.11	WERKZAAMHEDEN .....	8
<b>3.</b>	<b>CLOUD- EN CONNECTIVITEITS DIENSTEN .....</b>	<b>8</b>
3.1	(OP)LEVEREN VAN INFRASTRUCTUUR.....	8
3.2	INSTALLATIE EN IMPLEMENTATIE APPLICATIE SOFTWARE EN AANVULLENDE PRODUCTEN .....	9
3.3	CLOUD- EN CONNECTIVITEITS DIENSTEN ALGEMEEN.....	9
3.4	VERPLICHTINGEN QUANZA CLOUD- EN CONNECTIVITEITS DIENSTEN .....	9
3.5	GEBRUIK VAN DE CLOUD- EN CONNECTIVITEITS DIENSTEN.....	9
3.6	WIJZIGINGEN IN CLOUD- EN CONNECTIVITEITS DIENSTEN .....	10
3.7	GEBRUIK VAN IDENTIFICATIEGEGEVENS.....	10
3.8	DOMEINNAAM.....	10
3.9	BROWSERS .....	10
3.10	DATAVERKEER.....	10
3.11	PERSOONSgegevens .....	10
3.12	GEDRAGSCODE .....	11
<b>4.</b>	<b>CURSUSSEN .....</b>	<b>11</b>
4.1	AANMELDING .....	11
4.2	ANNULERING.....	11
4.3	UITVOERING.....	11
4.4	BESLOTEN CURSUSSEN.....	11
4.5	WEIGERING DEELNEMER .....	11
<b>5.</b>	<b>DERDEN PRODUCTEN.....</b>	<b>11</b>
5.1	DERDEN PRODUCTEN.....	11
5.2	ALGEMENE VOORWAARDEN DERDEN .....	12
<b>6.</b>	<b>(AF/OP)LEVERING .....</b>	<b>12</b>
6.1	HAALBAARHEIDSONDERZOEK.....	12
6.2	(LEVERINGS)TERMIJN .....	12
6.3	VOORBEHOUD.....	12
6.4	RISICO.....	12
6.5	(AF/OP)LEVERING, INSTALLATIE EN ACCEPTATIEPROCEDURE .....	13
6.6	TESTRAPPORT .....	13
6.7	FOUTEN .....	13
6.8	WIJZIGING PRESTATIE .....	13
6.9	RETOUR REGELING.....	13
6.10	GARANTIE .....	14
<b>7.</b>	<b>PRIJZEN/BETALINGEN .....</b>	<b>14</b>
7.1	PRIJZEN EN BETALINGEN .....	14
7.2	PRIJSWIJZIGINGEN .....	14



7.5	VOORSCHOT .....	15
<b>8.</b>	<b>INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN .....</b>	<b>15</b>
8.1	RECHTEN VAN QUANZA EN OPDRACHTGEVER .....	15
8.2	VRIJWARING .....	15



## 1. ALGEMEEN

### 1.1 Toepasselijkheid

1.1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en/of (op/af)leveringen van Quanza en overeenkomsten en/of overige rechtsbetrekkingen tussen Quanza en Opdrachtgever, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden ongeacht of deze krachtens schriftelijke, mondelinge en/of elektronische overeenkomst geschieden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

1.1.2 **Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing.** Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever dan wel van derden ten behoeve van Opdrachtgever wordt dan ook uitdrukkelijk van de hand gewezen door Quanza, tenzij deze door Quanza uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

1.1.3 De Algemene Voorwaarden Quanza Group B.V. zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel Amsterdam onder nummer 65849159.

1.1.4 Quanza is te allen tijde bevoegd wijzigingen dan wel aanvullingen in de Algemene Voorwaarden Quanza aan te brengen. Quanza zal Opdrachtgever hiervan schriftelijk op de hoogte stellen. De gewijzigde Algemene Voorwaarden Quanza zullen verder van toepassing zijn, tenzij tegen eventuele wijzigingen, binnen 30 (dertig) dagen na dagtekening van de wijziging, schriftelijk bezwaar wordt gemaakt.

1.1.5 Wijzigingen in, alsmede aanvullingen op de tussen partijen gesloten overeenkomsten, zijn slechts geldig indien zij schriftelijk door partijen zijn vastgelegd.

1.1.6 Indien met Opdrachtgever meerdere (rechts)personen of ondernemingen worden aangeduid, zullen deze hoofdelijk gehouden zijn tot nakoming van alle verplichtingen uit de met Quanza gesloten overeenkomst.

1.1.7 De aanduidingen boven de artikelen van deze voorwaarden hebben uitsluitend tot doel de leesbaarheid te vergroten. De inhoud en strekking van het onder een bepaalde aanduiding opgenomen artikel beperkt zich derhalve niet tot die aanduiding.

### 1.2 Definities

1.2.1 In de Algemene Voorwaarden Quanza worden onder meer de navolgende woorden en termen met een hoofdletter geschreven. Alle van de navolgende woorden en termen in het enkelvoud hebben dezelfde betekenis als in het meervoud en vice versa.

1.2.2 **Algemene Voorwaarden Derden:** De door derden gehanteerde leveringsvoorwaarden, licentievoorzwaarden, garantievoorzwaarden en overige voorwaarden.

1.2.3 **Applicatie Software:** De applicatie/toepassing die functionaliteit biedt aan gebruikers. Dit kan een (software) Quanza Product zijn, een (software) Derden Product of software van Opdrachtgever dan wel een derde gelicentieerd aan Opdrachtgever.

1.2.4 **Back-up:** Reserve kopieën van digitale data en/of bestanden.

1.2.5 **Cursussen:** Alle cursussen, opleidingen, trainingen en daaraan gerelateerde activiteiten.

1.2.6 **Datacenter:** Een datacenter is een faciliteit waar servers op netwerken kunnen worden aangesloten en dan met name het Internet. Een deel van de Infrastructuur ligt in één of meer Datacenters.

1.2.7 **Derden Producten:** Alle door Quanza verstrekte producten en diensten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden die afkomstig zijn van derden en waarvan eventuele intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten in beginsel niet bij Quanza berusten.

1.2.8 **Derden Infrastructuur:** Het deel van de Infrastructuur dat door derden wordt beheerd en/of geleverd en waar Quanza in beginsel geen invloed op kan uitoefenen. Dit is een Derden Product.

1.2.9 **Fair use:** Het redelijke gebruik door Opdrachtgever van de Quanza Producten.

1.2.10 **Fixed Price:** Zoals nader omschreven in artikel 7.3.

1.2.11 **Fouten:** Zoals nader omschreven in artikel 6.7.

1.2.12 **Garantie:** Zoals nader omschreven in artikel 6.10.

1.2.13 **Haalbaarheidsonderzoek:** Zoals nader omschreven in artikel 6.1.1.

1.2.14 **Cloud Diensten:** Het aanbieden Infrastructure as a Service (IaaS), Platform as a Service (PaaS), Software as a Service (SaaS) diensten, colocationdiensten in datacenters, zoals het bieden van toegang tot webruimte voor het opslaan van informatie, afbeeldingen, of andere inhoud op server(s), zoals Web-hosting, virtuele platformen of Applicatie Software, welke zijn geplaatst op de Quanza Infrastructuur en/of Derden Infrastructuur.

1.2.15 **Identificatiegegevens:** Log-in-naam, passwords, adresseringsgegevens en/of andere codes.

1.2.16 **Infrastructuur:** De verzameling informatie- en communicatievoorzieningen zoals software en hardware inclusief bekabeling die gebruikt wordt voor dataverwerking en telefonie. Dit kan zijn Quanza Infrastructuur, Derden Infrastructuur en Publieke Infrastructuur.

1.2.17 **IaaS** (Infrastructure as a Service) omvat het door Quanza direct en/of indirect (middels derden) via Cloud Diensten beschikbaar stellen van Infrastructuur en infrastructuur software.

1.2.18 **Connectiviteits Diensten:** Een Product en Dienst dat bestaat uit het verschaffen van toegang tot Internet en/of andere overeengekomen netwerken.

1.2.19 **Lease-overeenkomst hardware:** Overeenkomst tot gebruik van hardware door Opdrachtgever op basis van een lease-overeenkomst gesloten tussen Opdrachtgever en Quanza welke overeenkomst gebaseerd is op een lease-overeenkomst gesloten tussen Quanza en een aanbieder van de lease inzake hardware.

1.2.20 **Nacalculatie:** Zoals nader omschreven in artikel 7.4.

1.2.21 **Objectcode:** De computerprogrammeercode hoofdzakelijk in binair formaat. De Objectcode is na verwerking direct uitvoerbaar door een computer, echter zonder reverse engineering, compilatie of assemblage.

1.2.22 **Onderhoud:** Zoals nader omschreven in artikel 2.2.

1.2.23 **Opdrachtgever:** Een ieder die verzoekt en opdracht geeft tot (af)levering van Producten.

1.2.24 **PaaS** (Platform as a Service) omvat het door Quanza direct en/of indirect (middels derden) via Cloud Diensten beschikbaar stellen van platform software.

1.2.25 **Procesdata** De binnen de SaaS door Opdrachtgever ingevoerde gegevens en/of de door derden ingevoerde gegevens.

1.2.26 **Producten:** Alle door Quanza verstrekte Quanza Producten en/of Derden Producten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden. Cloud- en Connectiviteits Diensten vallen onder Producten.

1.2.27 **Publieke Infrastructuur:**

- Dat deel van de Infrastructuur dat door derden wordt beheerd en/of geleverd en waar Quanza geen enkele controle op kan uitvoeren. Het internet valt hieronder.
- 1.2.28** Quanza:  
Quanza Group B.V. en diens rechtsopvolgers dan wel een van haar deelnemingen Quanza Engineering B.V., QNOC Services B.V. en CloudMerge B.V., dan wel aan deze entiteiten verbonden ondernemingen of partner die de rechtsbetrekking met Opdrachtgever aangaat en de Algemene Voorwaarden Quanza van toepassing heeft verklaard.
- 1.2.29** Quanza Infrastructuur:  
Dat deel van de Infrastructuur dat door Quanza wordt beheerd en/of geleverd en waar Quanza direct controle op kan uitoefenen.
- 1.2.30** Quanza Producten:  
Alle door Quanza verstrekte producten en diensten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden die niet afkomstig zijn van derden en waarvan eventuele intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten bij Quanza berusten.
- 1.2.31** Retour (verzoek):  
Ten aanzien van door Quanza geleverde Producten waarvan betaling nog niet (of ten dele) heeft plaatsgevonden terwijl de vordering wel opeisbaar is, staat een Retourverzoek van Opdrachtgever open, op grond waarvan Quanza kan besluiten Producten te herstellen, vervangen of te annuleren volgens het bepaalde in artikel 6.9.
- 1.2.32** SaaS  
(Software as a Service) omvat het door Quanza direct en/of indirect (middels derden) via Cloud Diensten beschikbaar stellen van Applicatie Software.
- 1.2.33** Sourcecode:  
De computerprogrammeercode die kan worden weergegeven in een formaat, leesbaar en begrijpelijk voor een programmeur van gemiddeld niveau. Deze omvat gerelateerde Sourcecode-systeemdocumentatie, opmerkingen en procedurele codes. De Sourcecode omvat niet de Objectcode.
- 1.2.34** Support:  
Zoals nader omschreven in artikel 2.4.
- 1.2.35** Voorschot:  
Zoals nader omschreven in artikel 7.5.
- 1.2.36** Werkdagen:  
Normale Nederlandse werktijden (9.00-18.00 CET) en dagen (maandag t/m vrijdag) uitgezonderd nationale feestdagen.
- 1.3 Bevestiging**
- 1.3.1** Mondelinge toezeggingen, opdrachten dan wel andere uitlatingen van welke aard dan ook van werknemers van Quanza zijn uitsluitend rechtsgeldig en bindend indien schriftelijk bevestigd door bevoegde vertegenwoordigers van Quanza.
- 1.4 Aanbiedingen**
- 1.4.1** Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders aangegeven.
- 1.4.2** Aanbiedingen zijn gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens, inlichtingen en/of wensen overeenkomstig artikel 1.6.
- 1.5 Overeenkomsten**
- 1.5.1** Een overeenkomst tussen Quanza en Opdrachtgever waarvoor geen nader contract en/of nadere duur is overeengekomen heeft een duur van 1 (één) jaar indien (af/op)levering betrekking heeft op een Product waarvoor periodiek een bedrag in rekening wordt gebracht. Indien deze overeenkomst niet dan wel niet-tijdig wordt opgezegd, vindt voortzetting van deze overeenkomst plaats telkenmale voor de duur van 1 (één) jaar.
- 1.5.2** Indien een overeenkomst is te kwalificeren als een Lease-overeenkomst hardware waarvoor geen nadere duur is overeengekomen, heeft de Lease-overeenkomst hardware een duur van 3 (drie) jaren. Wanneer de overeenkomst niet-tijdig wordt opgezegd, vindt voortzetting van deze overeenkomst plaats telkenmale voor de duur van 3 (drie) jaren.
- 1.5.3** Opzegging van de overeenkomst, als omschreven in artikel 1.5.1 en 1.5.2, vindt plaats door middel van een aangetekende brief die uiterlijk 40 (veertig) dagen voordat de verlenging van de overeenkomst in werking treedt door de wederpartij is ontvangen.
- 1.5.4** Ieder der partijen is gerechtigd de overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen, indien de wederpartij ook na schriftelijke sommatie stellende een redelijke termijn, in gebreke blijft haar verplichtingen na te komen.
- 1.5.5** Ieder der partijen heeft overigens het recht, met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst, middels een buitengerechtelijke verklaring de overeenkomst en/of de aanbiedingen geheel of gedeeltelijk te beëindigen dan wel te annuleren, indien de wederpartij een natuurlijke persoon is bij overlijden van de wederpartij, indien de wederpartij een verzoek indient tot wettelijke schuldsanering, indien voor de wederpartij faillissement of surseance van betaling wordt aangevraagd dan wel de wederpartij in staat van faillissement wordt verklaard of surseance van betaling wordt verleend of indien de wederpartij's onderneming wordt geliquideerd of beëindigd, anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoegen van ondernemingen.
- 1.5.6** Na het einde van de overeenkomst, om welke reden dan ook, kunnen partijen geen rechten meer aan de overeenkomst ontlenuen, onverlet latende het voortbestaan van de verplichtingen van partijen die naar hun aard bestemd zijn om voort te duren na het einde van de overeenkomst, zoals doch niet beperkt tot de verplichtingen omtrent eigendomsrechten, geheimhouding en concurrentiebeding.
- 1.6 Medewerking/Informatieplicht Opdrachtgever**
- 1.6.1** Alle opdrachten worden door Quanza uitgevoerd op basis van de door Opdrachtgever aan Quanza kenbaar gemaakte gegevens, informatie, wensen en/of eisen.
- 1.6.2** Opdrachtgever zal Quanza alle medewerking verlenen en steeds tijdig alle, voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst, nuttige en noodzakelijke gegevens en/of overige informatie verschaffen. Opdrachtgever zal instaan voor de juistheid van deze gegevens en/of overige informatie.
- 1.6.3** Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, informatie, wensen en/of eisen niet, niet tijdig en/of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Quanza staan, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Quanza in ieder geval het recht op beëindiging of ontbinding van de overeenkomst of opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft Quanza het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
- 1.6.4** Indien zich tussentijds wijzigingen dan wel nieuwe feiten mochten voordoen in eerder ter beschikking gestelde gegevens, informatie, wensen en/of eisen, zal Quanza te allen tijde gerechtigd zijn, in overleg met Opdrachtgever, de overeenkomst aan deze nieuwe omstandigheden aan te passen dan wel te ontbinden of te beëindigen.
- 1.6.5** Indien Opdrachtgever functionele verbeteringen dan wel andere wijzigingen aanbrengt in de Producten (na daartoe eerst de vereiste schriftelijke toestemming te hebben ontvangen van Quanza), is Opdrachtgever verplicht deze aanpassingen aan Quanza mede te delen in de gevallen dat Quanza werkzaamheden verricht ten aanzien van de aan Opdrachtgever verstrekte Producten.
- 1.6.6** Ingeval Quanza activiteiten verricht op locatie anders dan zijn eigen, zal Opdrachtgever kosteloos voor de door Quanza in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte en telecommunicatiefaciliteiten zorgdragen.



**1.7 Geheimhouding/Concurrentiebeding**

- 1.7.1** Quanza en Opdrachtgever verbinden zich over en weer tot geheimhouding van alle gegevens en informatie over elkaars organisatie, cliënten, bestanden en Producten, waarvan partijen kennisnemen bij werkzaamheden ten behoeve van elkaar of ten behoeve van cliënten van Opdrachtgever. Gegevens en informatie mogen slechts gebruikt worden ter uitvoering van de tussen partijen gesloten overeenkomst.
- 1.7.2** Quanza is gerechtigd de naam en het logo van Opdrachtgever of diens cliënten waaraan rechten op de Producten zijn verleend op de Quanza website en/of een referentielijst te plaatsen en deze aan derden ter informatie beschikbaar te stellen.
- 1.7.3** Partijen zullen gedurende en tot 12 (twaalf) maanden na het beëindigen of ontbinden van de overeenkomst geen directe dan wel indirecte zakelijke, arbeids- of andere gelijksoortige relaties aangaan met enig medewerker van de wederpartij, behoudens schriftelijke toestemming van de andere partij.

**1.8 Aansprakelijkheid**

- 1.8.1** De totale aansprakelijkheid van Quanza zal, met inachtneming van artikel 1.8.2, beperkt blijven tot vergoeding van directe schade en dan tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW) met een maximum van € 50.000,- (vijftigduizend euro), waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 1.8.2** Indien de overeenkomst tevens uit een duurovereenkomst bestaat, met een looptijd van meer dan 1 (één) jaar en de aansprakelijkheid van een partij vloeit voort uit deze duurovereenkomst, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) daadwerkelijk betaald door Opdrachtgever aan Quanza op basis van de duurovereenkomst voor 1 (één) jaar (zijnde het jaar waarin de schade zich heeft voorgedaan) met een maximum van € 50.000,- (vijftigduizend euro).
- 1.8.3** Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- De redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade;
  - De redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de schade lijdende partij aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van schade;
  - De redelijke kosten die de schadelijdende partij zou moeten maken om de prestatie van de schade veroorzakende partij aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van de schadelijdende partij wordt ontbonden.
- 1.8.4** Aansprakelijkheid van een partij voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, vernietiging of zoekraken van bestanden en/of gegevens, vertragingsschade, geleden verlies, schade veroorzaakt door het gebrekkig verschaffen van informatie, schade door bedrijfsstagnatie of vorderingen van derden, is nadrukkelijk uitgesloten.
- 1.8.5** Buiten het in artikel 1.8 genoemde geval rust op partijen geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.
- 1.8.6** De aansprakelijkheid van een partij ontstaat slechts indien de wederpartij de schade veroorzakende partij, onverwijld en deugdelijk, schriftelijk in gebreke stelt, daarbij stellende een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming en de schade veroorzakende partij 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 de schade veroorzakende partij in staat is adequaat te reageren.
- 1.8.7** Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de wederpartij binnen 60 (zestig) dagen na het ontstaan van de schade de schade

veroorzakende partij daarvan schriftelijk per aangetekend schrijven op de hoogte stelt en daarbij die maatregelen treft waardoor de schade zoveel mogelijk wordt beperkt.

- 1.8.8** Opdrachtgever vrijwaart Quanza van alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product, systeem dan wel dienst door Opdrachtgever aan een derde (af/op)geleverd en welk product, systeem dan wel dienst mede bestond uit hetgeen door Quanza is af- dan wel opgeleverd.
- 1.8.9** De aansprakelijkheid van Quanza voor door Quanza aan Opdrachtgever geleverde Derden Producten, is naast hetgeen bepaald in deze Algemene Voorwaarden Quanza beperkt tot de daadwerkelijke aansprakelijkheid van desbetreffende derde jegens Quanza. Indien mogelijk zal Quanza zijn rechten tot het vorderen van schadevergoeding bij de leverancier van het Derden Product in kwestie overdragen aan Opdrachtgever. Indien dit geschiedt, verloopt de aansprakelijkheidstelling niet langer via Quanza maar rechtstreeks met desbetreffende leverancier.

**1.9 Overdracht**

- 1.9.1** De tussen Quanza en Opdrachtgever gesloten overeenkomst en de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen kunnen niet aan derden worden overgedragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij.

**1.10 Niet-toerekenbare Tekortkoming**

- 1.10.1** Geen der partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting, indien zij daartoe verhinderd is ten gevolge van een omstandigheid die niet aan haar schuld te wijten is, noch krachtens de wet, rechtshandeling of de in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt. Onder voornoemde omstandigheden vallen eveneens tekortkomingen van toeleveranciers, het niet-tijdig beschikbaar zijn van noodzakelijke gegevens, informatie en/of specificaties, wijzigingen in dergelijke verstrekte gegevens, niet geheel kloppende specificaties en/of functionele omschrijvingen van Derden Producten en/of door derden geleverde producten, molest en vandalisme, slechte weersomstandigheden, overmatige stofvorming, overmatige verhitte, brand en gevolgen van brand, zoals rookschade, overmatige vochtigheid en waterschade, blikseminslag, explosie, uitvallen van elektriciteit dan wel grote elektrische netspanningsfluctuaties, storingen in netwerken, overstroming, ongelukken, daden van overheidswege, de onmogelijkheid om een vereiste vergunning of toestemming te verkrijgen, materiaalschaarste, diefstal (van onderdelen), verkeershinder, transportbelemmeringen of andere van buiten komende oorzaken.
- 1.10.2** Indien de niet-toerekenbare tekortkoming van tijdelijke aard is, kan Quanza de overeenkomst opschorten totdat de desbetreffende situatie zich niet meer voordoet, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.
- 1.10.3** Quanza behoudt het recht, indien zich een niet-toerekenbare tekortkoming voordoet, om betaling te vorderen voor reeds verrichte prestaties die Quanza voor het bekend worden van de niet-toerekenbare tekortkoming reeds had verricht.
- 1.10.4** Indien de niet-toerekenbare tekortkoming van één der partijen gedurende meer dan drie maanden voortduurt, hebben beide partijen afzonderlijk het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn betreffende de ontbinding.
- 1.11 Nietigheid**
- 1.11.1** Indien één of meer bepalingen (of een deel van een bepaling) van de overeenkomst nietig zijn, nietig zijn verklaard, vernietigbaar zijn dan wel, hun rechtsgeldigheid op andere wijze hebben verloren, zullen de overige bepalingen (of het resterende deel van desbetreffende bepaling) van de overeenkomst onverkort van kracht blijven.



- 1.11.2 Partijen zullen ten aanzien van bepalingen (of het deel van een bepaling) die nietig zijn, nietig zijn verklaard, vernietigbaar zijn, dan wel hun rechtsgeldigheid op andere wijze hebben verloren, in overleg met elkaar treden teneinde een vervangende regeling te treffen, in die voege dat partijen ernaar zullen streven dat de strekking van de overeenkomst (of het resterende deel van desbetreffende bepaling) in haar geheel in stand blijft.
- 1.12 **Toepasselijk Recht en Geschillenregeling**
- 1.12.1 Op alle door Quanza met Opdrachtgever gesloten overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing, tenzij partijen schriftelijk anders overeengekomen zijn. Partijen verklaren nadrukkelijk dat het Weens Koopverdrag niet van toepassing is.
- 1.12.2 Geschillen tussen partijen, die niet in overleg kunnen worden opgelost, zullen worden opgelost middels arbitrage van de Stichting Geschillenoplossing Organisatie en Automatisering (SGOA), volgens het arbitragereglement van de SGOA. Met wederzijdse goedkeuring van partijen kan eventueel voorafgaand aan de arbitrage getracht worden het geschil op te lossen middels andere door de SGOA aangeboden voorzieningen voor het oplossen van geschillen.
- 1.12.3 Indien de SGOA zich onbevoegd verklaart of indien partijen zulks gezamenlijk overeenkomen zullen geschillen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde Nederlandse rechter van de Rechtbank Amsterdam, zittingsplaats Amsterdam.
- 1.12.4 Het voorgaande zal, zonder afstand te doen van enig recht, geen belemmering vormen voor partijen voor het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen en/of om een procedure in kort geding aanhangig te maken bij de daartoe bevoegde Nederlandse rechter van de Rechtbank Amsterdam, zittingsplaats Amsterdam, alvorens zich tot de SGOA te wenden (of in afwachting van het arbitrale vonnis), om zodoende hun bestaande rechten veilig te stellen.
2. **Quanza PRODUCTEN**
- 2.1 **Gebruiksrecht Producten**
- 2.1.1 Quanza verleent Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de Producten, met daarbij behorende documentatie.
- 2.1.2 Het gebruiksrecht is beperkt tot het uitsluitend voor eigen gebruik aanwenden van de Producten op de met Quanza overeengekomen verwerkingseenheid en het met Quanza overeengekomen aantal gebruikers, servers en/of werkstations. Indien geen nadere afspraken zijn gemaakt is het gebruiksrecht beperkt tot de verwerkingseenheid waarop de Producten het eerst zijn geïnstalleerd en het aantal gebruikers, servers en/of werkstations is beperkt tot 1 (één).
- 2.1.3 Het gebruiksrecht voor software Producten is beperkt tot de Objectcode. Rechten op en de Sourcecodes zelf worden niet verstrekt, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.
- 2.1.4 Het is Opdrachtgever verboden de Producten op welke wijze dan ook zelf en/of middels derden te kopiëren, dupliceren of te wijzigen, zonder daaraan voorafgaand de schriftelijke toestemming van Quanza te hebben ontvangen.
- 2.1.5 Het is Opdrachtgever toegestaan voor doeleinden van beveiliging één Back-up te maken van de ter beschikking gestelde Producten, indien een Back-up niet ter beschikking wordt gesteld door Quanza, tenzij het Product Hosting van Applicatie Software betreft.
- 2.1.6 Het gebruiksrecht op de Producten is niet overdraagbaar aan derden (onder derden vallen tevens moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen van Opdrachtgever).
- 2.1.7 Opdrachtgever is niet bevoegd onder welke titel dan ook of op welke wijze dan ook de Producten ter beschikking te stellen aan derden (onder derden vallen tevens moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen van Opdrachtgever).
- 2.1.8 Reverse engineering of decompilatie van de Producten door Opdrachtgever is verboden, tenzij expliciet rechsens toegelaten.
- 2.1.9 Het gebruiksrecht gaat in nadat betaling door Opdrachtgever heeft plaatsgevonden en aan de overige op Opdrachtgever rustende verplichtingen zijn voldaan.
- 2.1.10 De omvang van het gebruiksrecht op Derden Producten wordt bepaald door de Algemene Voorwaarden Derden zoals uiteengezet in artikel 5. Voor zover in het voorgaande niet wordt afgeweken van de Algemene Voorwaarden Derden is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.
- 2.2 **Onderhoud Producten**
- 2.2.1 Quanza biedt Opdrachtgever, afhankelijk van het Product, de mogelijkheid om Onderhoud af te nemen.
- 2.2.2 Onderhoud op de Producten geschiedt op basis van een periodiek Voorschot en tegen nader overeen te komen voorwaarden. Voor zover in de nader overeen te komen voorwaarden niet wordt afgeweken, geldt hetgeen artikel 2.2 bepaalt.
- 2.2.3 Onderhoud omvat het ter beschikking stellen van updates, met inbegrip van documentatie, van de aan Opdrachtgever gelicentieerde Producten die een kwalitatieve (b.v. Fout herstel) dan wel functionele verbetering van het ter beschikking gestelde Product inhouden. Quanza is niet verplicht om op actieve wijze Opdrachtgever op de hoogte te houden van eventuele updates.
- 2.2.4 Indien Onderhoud een functionele verbetering inhoudt, is Quanza gerechtigd om extra kosten in rekening te brengen ter compensatie van deze functionele verbetering.
- 2.2.5 Quanza is gerechtigd de verstrekking van Onderhoud te weigeren indien de Producten, dan wel de omgeving waarin voornoemde Producten opereren, door Opdrachtgever in welke vorm of op welke wijze dan ook zijn gewijzigd.
- 2.2.6 Indien Opdrachtgever nieuwe updates weigert te installeren die door Quanza aan Opdrachtgever zijn aangeboden, behoudt Quanza zich het recht voor om de overeenkomst te beëindigen, dan wel de overeenkomst aan deze weigering aan te passen.
- 2.3 **Adviezen**
- 2.3.1 Alle Producten die als adviezen kunnen worden aangemerkt dan wel een adviserend karakter hebben, zullen uitsluitend naar beste weten en kunnen worden verstrekt.
- 2.3.2 Quanza is niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk indien de werkzaamheden die voortvloeien uit het advies tot gevolg hebben dat een project van Opdrachtgever niet binnen het vastgestelde budget, de vastgestelde tijd en eventuele andere vooraf vastgestelde voorwaarden kan worden volbracht.
- 2.3.3 Quanza zal adviezen geven op basis van door Quanza aangegeven randvoorwaarden en informatie verkregen van Opdrachtgever zoals vermeld in artikel 1.6. Indien blijkt dat niet alle relevante informatie reeds verkregen was en/of indien zich andersoortige problemen en/of inzichten mochten voordoen, zoals doch niet beperkt tot incompatibiliteitsproblemen (producten die onverenigbaar zijn met elkaar), kan het gegeven advies aan deze nieuwe situatie worden aangepast.
- 2.4 **Support**
- 2.4.1 Support omvat het geven van mondelinge (telefonische) en schriftelijke (e-mail) adviezen met betrekking tot het gebruik en de werking van de Producten. Support geschiedt in beginsel op basis van een periodiek Voorschot.
- 2.5 **Systeem- en Netwerkbeheer**
- 2.5.1 Systeem- en netwerkbeheer omvat het door Opdrachtgever geheel dan wel deels uitbesteden van het operationele beheer van Opdrachtgevers geautomatiseerde informatiesystemen aan Quanza.
- 2.6 **Beveiliging**
- 2.6.1 Uitsluitend in het geval waar Quanza systeem- en

- netwerkbeheer uitvoert zal Quanza zorg dragen voor beveiliging tegen ongeautoriseerde toegang door derden van de door Quanza beheerde systemen en/of netwerken.
- 2.6.2** Beveiliging geschiedt naar eigen inzicht van Quanza en wordt uitsluitend uitgevoerd naar beste weten en kunnen.
- 2.6.3** Quanza zal periodiek zorgdragen voor preventieve maatregelen tegen ongeautoriseerde toegang door derden. Quanza is nimmer aansprakelijk indien de beveiliging doorbroken mocht worden. Indien de beveiliging doorbroken mocht worden zal Quanza zo spoedig mogelijk maatregelen nemen om de ongeautoriseerde toegang te blokkeren.
- 2.7 Maatwerk**
- 2.7.1** Alle opdrachten die deels dan wel geheel uit maatwerk bestaan, worden op basis van Fixed Price of Nacalculatie afgerekend.
- 2.7.2** Partijen zullen schriftelijk specificeren welk Quanza Product ontwikkeld zal worden en op welke wijze dit zal geschieden. Quanza zal de Quanza Productontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens, met de juistheid, volledigheid en consistentie waarvoor Opdrachtgever instaat.
- 2.7.3** Quanza is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid en/of consistentie van de aan Quanza ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onjuistheden, onvolledigheden of inconsistentie de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 2.7.4** Overschrijdingen van de aan de prijs ten grondslag liggende tarieven tot 10% worden geacht stilzwijgend te zijn geaccepteerd en behoeven niet als zodanig te worden vermeld aan en/of goedgekeurd door Opdrachtgever.
- 2.7.5** Intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten dan wel overige rechten van maatwerk blijven te allen tijde bij Quanza berusten, zoals omschreven in artikel 8.1.
- 2.8 Meerwerk/Change**
- 2.8.1** Indien Quanza van mening is dat een door Opdrachtgever aangegeven projectwijziging een meerwerkopdracht is, zal Quanza daarvan melding doen aan Opdrachtgever alvorens tot uitvoering over te gaan. De melding zal op verzoek van Opdrachtgever worden gevolgd door een opgave van de prijs en overige condities. Opdrachtgever zal telkenmale zo spoedig mogelijk beslissen over het voorgestelde meerwerk.
- 2.8.2** Opdrachtgever wordt geacht met de uitvoering van meerwerk en de daaraan verbonden kosten te hebben ingestemd wanneer Opdrachtgever de uitvoering van het meerwerk heeft laten plaatsvinden zonder eerst schriftelijk aan te geven meerwerk niet te wensen.
- 2.8.3** Verzoeken ingediend door Opdrachtgever welke minder dan 16 uur in beslag nemen vallen buiten de procedure van artikel 2.8.1. Quanza kan deze verzoeken uitvoeren zonder opgave van prijs en overige condities en goedkeuring van Opdrachtgever. Dergelijke werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van Nacalculatie tegen dan geldende standaard uurtarieven en condities.
- 2.9 Installatie en Implementatie**
- 2.9.1** Uitsluitend indien dat schriftelijk is overeengekomen, zal Quanza de Producten installeren en/of implementeren, dan wel doen installeren en/of implementeren.
- 2.9.2** Alvorens tot installatie en/of implementatie kan worden overgegaan, zal Opdrachtgever er op zijn kosten voor zorgdragen dat aan alle door of middels Quanza opgegeven condities is voldaan, teneinde een succesvolle installatie en/of implementatie te bewerkstelligen.
- 2.9.3** Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen en is er volledig verantwoordelijk voor dat aan de vereiste Algemene Voorwaarden Derden voldaan is om de installatie rechtmatig te laten plaatsvinden.
- 2.9.4** Indien door toedoen van Opdrachtgever de installatie en/of implementatie niet binnen de overeengekomen tijd heeft kunnen plaatsvinden, zal Opdrachtgever betalingen verrichten alsof de installatie en/of implementatie heeft plaatsgevonden, onverminderd de verplichtingen van Quanza om op een opnieuw vast te stellen tijdstip te installeren en/of te implementeren. Quanza is gerechtigd om eventuele additionele kosten in rekening te brengen bij Opdrachtgever.
- 2.10 Back-ups**
- 2.10.1** Voor zover als mogelijk is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het tijdig maken van Back-ups. Quanza zal op verzoek van Opdrachtgever de procedures die eventueel nodig zijn voor de beveiliging van data en voor het maken van Back-ups op verzoek aan Opdrachtgever kenbaar maken.
- 2.10.2** Indien Opdrachtgever systeembeheer afneemt kan Quanza voorzien in het maken van Back-ups, wanneer dat wordt overeengekomen. Quanza is in geen enkel geval aansprakelijk voor deze Back-ups voor wat betreft doch niet beperkt tot het geheel dan wel deels verloren gaan van Back-ups en/of fouten in de Back-ups, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 2.11 Werkzaamheden**
- 2.11.1** Alle werkzaamheden zullen in de regel ononderbroken en op Werkdagen en onder normale arbeidsomstandigheden worden uitgevoerd.
- 2.11.2** Voor elke periode waarin Quanza voor minder dan 1 (één) uur werkzaamheden op een locatie anders dan bij Quanza verricht, is Quanza gerechtigd minimaal 1 (één) uur plus reiskosten in rekening te brengen.
- 2.11.3** Werkzaamheden verricht buiten Werkdagen worden aangemerkt als overwerk. In het geval van overwerk worden de volgende toeslagen in rekening gebracht:
- tussen 18.00 uur en 23.00 uur, geldt een toeslag van 150%;
  - tussen 23.00 uur en 7.00 uur, geldt een toeslag van 200%;
  - in het weekend (vrijdag 23.00 uur tot maandag 7.00 uur), geldt een toeslag van 200%.
- 2.11.4** Indien is overeengekomen dat werkzaamheden in fasen zullen plaatsvinden, is Quanza gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden, die tot een volgende fase behoren, uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft geaccepteerd.
- 2.11.5** Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is Quanza gehouden bij de uitvoering van werkzaamheden tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. Quanza is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed op basis van Nacalculatie.
- 2.11.6** Quanza is gerechtigd om, zonder uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever, derden in te schakelen bij de uitvoering van werkzaamheden.
- 3. Cloud- en Connectiviteits Diensten**
- 3.1 (Op)leveren van Infrastructuur**
- 3.1.1** Na de totstandkoming van de overeenkomst zal Quanza zo spoedig mogelijk de gevraagde omgeving binnen de Quanza Infrastructuur en/of Derden Infrastructuur (op)leveren.
- 3.1.2** Opdrachtgever zal alle voor (op)levering noodzakelijke bescheiden, gegevens, informatie, informatiedragers en alle andere voor uitvoering noodzakelijke materialen volledig, deugdelijk en tijdig aan Quanza verstrekken. Tenzij anders overeengekomen, is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het voorhanden hebben van de technische voorzieningen die benodigd zijn voor de





aansluiting van Opdrachtgever tot de Cloud- en Connectiviteits Dienst en voor het dragen van de kosten daarvoor.

### 3.2 Installatie en Implementatie Applicatie Software en aanvullende producten

3.2.1 Indien de overeenkomst tussen partijen betrekking heeft tot de Hosting van Applicatie Software, zal Quanza de Applicatie Software installeren en implementeren in de opgeleverde Quanza Infrastructuur en/of aangeboden Derden Infrastructuur, tenzij anders is overeengekomen.

3.2.2 Alvorens tot installatie en/of implementatie kan worden overgegaan, zal Quanza ervoor zorgdragen op kosten van Opdrachtgever, dat aan alle door of middels Quanza opgegeven condities is voldaan, teneinde een succesvolle installatie en/of implementatie te bewerkstelligen.

3.2.3 Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen en is er verantwoordelijk voor, dat de vereiste Algemene Voorwaarden Derden zijn verkregen om de installatie en het Onderhoud rechtmatig te laten plaatsvinden en voortduren op Applicatie Software, niet zijnde een Quanza Product of een Derden Product.

3.2.4 Opdrachtgever is ervoor verantwoordelijk dat de Applicatie Software functioneert conform specificaties op de omgeving binnen de Quanza Infrastructuur dan wel Derden Infrastructuur. Indien Quanza werkzaamheden dient – en bereid is – te verrichten om de Applicatie Software te laten functioneren, dan kan Quanza deze werkzaamheden direct verrichten als zijnde door Opdrachtgever goedgekeurd Meerwerk conform artikel 2.8.2.

3.2.5 Indien door toedoen van Opdrachtgever de installatie en/of implementatie niet binnen de overeengekomen tijd heeft kunnen plaatsvinden, zal Opdrachtgever betalingen verrichten alsof de installatie en/of implementatie heeft plaatsgevonden, onverminderd de verplichtingen van Quanza om op een opnieuw vast te stellen tijdstip te installeren en/of te implementeren.

### 3.3 Cloud- en Connectiviteits Diensten algemeen

3.3.1 Cloud- en Connectiviteits Diensten geschieden uitsluitend op een door Quanza goedgekeurde locatie en op de door Quanza goedgekeurde apparatuur. Indien Opdrachtgever verhuist naar een gebied waar Quanza haar Cloud- en Connectiviteits Diensten niet levert, is Quanza gerechtigd de Cloud- en Connectiviteits Diensten op te schorten, te beperken of beëindigen en de overeenkomst betreffende de Cloud- en Connectiviteits Diensten zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst te beëindigen.

3.3.2 Quanza kan naar eigen inzicht Opdrachtgever de mogelijkheid bieden zelf aanpassingen, uitbreidingen en/of wijzigingen door te voeren in de aangeboden Cloud- en Connectiviteits Diensten. Indien deze mogelijkheid aan Opdrachtgever wordt geboden is Opdrachtgever verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle aanpassingen, uitbreidingen en/of wijzigingen en de daaruit voortvloeiende gevolgen.

3.3.3 In het kader van de toegang tot en het gebruik van de Cloud- en Connectiviteits Diensten, beschikt Opdrachtgever direct of indirect over apparatuur en programmatuur die voldoet aan de door Quanza vastgestelde en aan Opdrachtgever direct of indirect medegedeelde normen en/of eisen. Opdrachtgever dient tevens te blijven voldoen aan de in dit lid gestelde voorwaarden. Indien en voor zolang apparatuur en/of programmatuur hieraan niet voldoet, wordt de op Quanza rustende verplichting tot verschaffen van toegang tot de Cloud- en Connectiviteits Dienst en het gebruik ervan, door Quanza opgeschort.

3.3.4 Opdrachtgever stelt Quanza in de gelegenheid te controleren of de in artikel 3.3.3 van dit artikel bedoelde normen en/of eisen in acht worden genomen.

3.3.5 Indien Opdrachtgever na de in artikel 3.3.4 bedoelde controle alsnog de in artikel 3.3.3 bedoelde normen en/of eisen niet in acht neemt, heeft Quanza het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen of te

ontbinden zonder voorafgaande schriftelijke ingebrekestelling en/of rechterlijke tussenkomst.

3.3.6 Opdrachtgever is verplicht aanwijzingen van Quanza omtrent de Cloud- en Connectiviteits Diensten op te volgen.

3.3.7 Indien Opdrachtgever een storing constateert, dient dit onmiddellijk te worden gemeld bij Quanza. Na melding van een storing door Opdrachtgever zal Quanza die maatregelen nemen die leiden c.q. mogelijkterwijs kunnen leiden tot herstel.

3.3.8 De kosten voor het opheffen van een storing komen voor rekening van Opdrachtgever indien blijkt dat de oorzaak van de storing het gevolg is van zijn onoordeelkundig gebruik dan wel te wijten is aan zijn handelen of nalaten in strijd met de overeenkomst.

3.3.9 Quanza stelt Opdrachtgever van tevoren op de hoogte van voorgenomen Onderhoud voor wat betreft de Cloud- en Connectiviteits Diensten, indien dit Onderhoud leidt tot problemen met betrekking tot het verkrijgen van toegang tot de Cloud- en Connectiviteits Diensten dan wel het niet-beschikbaar zijn van de Cloud- en Connectiviteits Diensten. In dat geval zal Onderhoud plaatsvinden van 23.00 tot 07.00 uur (CET). Overig Onderhoud zal plaatsvinden gedurende Werkdagen.

3.3.10 Quanza is gerechtigd om logfiles en dergelijke in te zien met als doel het gebruik van de Cloud- en Connectiviteits Diensten te analyseren. De resultaten van een dergelijke analyse zullen niet aan derden (onder derden vallen niet de aan Quanza verbonden moeder- en/of dochtermaatschappijen) ter beschikking worden gesteld. Dit geldt niet voor cijfers en data aangaande het gebruik van de Cloud- en Connectiviteits Diensten die niet direct herleidbaar zijn tot het gebruik van Opdrachtgever.

### 3.4 Verplichtingen Quanza Cloud- en Connectiviteits Diensten

3.4.1 Quanza draagt zorg voor de ter beschikking stelling van de Cloud- en Connectiviteits Diensten. Quanza zal, naar beste vermogen en voor zover beïnvloedbaar door Quanza, streven naar een nader aan te geven beschikbaarheidspercentage.

3.4.2 Het in artikel 3.4.1 bedoelde percentage wordt gemeten over een kalenderjaar. De tijd voor Onderhoud is hierin niet begrepen.

3.4.3 Quanza garandeert onder andere niet dat de telefoonlijnen, het Internet en/of andere netwerken optimaal gebruik en toegang bieden.

3.4.4 Quanza heeft geen verplichtingen ten aanzien van de beschikbaarheid, betrouwbaarheid dan wel andere performance-eisen ten aanzien van telefoonlijnen, het Internet en/of andere netwerken en de daaruit voortvloeiende voorzieningen.

3.4.5 Quanza zal er naar streven alle nuttige en nodige maatregelen te treffen om de goede werking en de continuïteit van de Cloud- en Connectiviteits Diensten te verzekeren.

3.4.6 Quanza zal streven naar een naar de stand der techniek voldoende fysieke en logische beveiliging tegen onrechtmatige toegang door derden tot de door Quanza gebruikte computerapparatuur en computerprogramma's en/of opgeslagen Procesdata in het kader van de in de overeenkomst overeengekomen voorziening(en).

### 3.5 Gebruik van de Cloud- en Connectiviteits Diensten

3.5.1 Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Cloud- en Connectiviteits Diensten te wederverkopen en/of te wederverhuren, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

3.5.2 Het is Opdrachtgever niet toegestaan apparatuur of programmatuur te gebruiken, waardoor schade kan ontstaan aan de Cloud- en Connectiviteits Diensten, bij Quanza of bij een derde, of waardoor een storing in de Cloud- en Connectiviteits Diensten kan ontstaan.

3.5.3 Wijziging of verhuizing van de Cloud- en Connectiviteits Diensten dient door Opdrachtgever schriftelijk bij Quanza te worden aangevraagd. Quanza is gerechtigd bij wijziging en

verhuizing van de Cloud- en Connectiviteits Diensten kosten in rekening te brengen.

### 3.6 Wijzigingen in Cloud- en Connectiviteits Diensten

**3.6.1** Quanza is gerechtigd na schriftelijke aankondiging met inachtneming van een redelijke termijn en zonder enige vergoeding aan Opdrachtgever verschuldigd te zijn, tot het aanbrengen van toevoegingen en/of wijzigingen in Cloud- en Connectiviteits Diensten wat betreft doch niet beperkt tot:

- a) toegangsprocedures, zoals:
  - procedures betrekking hebbende op operationele regels;
  - beveiligingseisen.
- b) het wijzigen van een derde provider/toeleverancier, locatie, hardware, programmatuur en overige faciliteiten van belang voor het ter beschikking stellen van de Cloud- en Connectiviteits Diensten.

### 3.7 Gebruik van Identificatiegegevens

**3.7.1** Quanza zal Identificatiegegevens uitsluitend aan Opdrachtgever ter beschikking stellen voor gebruik van Producten. Opdrachtgever zal zorgvuldig omgaan met deze Identificatiegegevens. Opdrachtgever zal bij verlies, diefstal en/of andere vormen van onrechtmatig gebruik Quanza hiervan in kennis stellen, zodat partijen passende maatregelen kunnen nemen.

**3.7.2** Opdrachtgever draagt alle verantwoordelijkheid, aansprakelijkheid en kosten veroorzaakt door het gebruik van de Identificatiegegevens, gebruikt en/of verspreid door Opdrachtgever. In geen geval is Quanza aansprakelijk voor het misbruik en/of onrechtmatig gebruik van de Identificatiegegevens.

**3.7.3** Indien redelijkerwijs kan worden vermoed dat misbruik of onrechtmatig gebruik is gemaakt van de Identificatiegegevens van Opdrachtgever, kan Quanza Opdrachtgever aanwijzingen geven, die uitgevoerd dienen te worden.

**3.7.4** Indien is vastgesteld dat misbruik is gemaakt van de Identificatiegegevens dan wel dat Opdrachtgever geen gehoor heeft gegeven aan de aanwijzingen als bedoeld in artikel 3.7.3, is Opdrachtgever direct in verzuim.

### 3.8 Domeinnaam

**3.8.1** Indien de Cloud- en Connectiviteits Diensten onder meer het hosten van een website van Opdrachtgever en/of ten behoeve van Opdrachtgever betreft, dient Opdrachtgever te beschikken over een domeinnaam, uitgegeven en geregistreerd door een daartoe bevoegde instelling, overeenkomstig de door desbetreffende instelling gehanteerde Algemene Voorwaarden Derden.

**3.8.2** Quanza kan op verzoek van Opdrachtgever de domeinnamen op naam van Opdrachtgever aanvragen.

**3.8.3** Quanza is slechts een bemiddelaar bij de aanvraag van een domeinnaam en verstrekt geen garanties ten aanzien van de aanvraag. Opdrachtgever is te allen tijde verantwoordelijk voor de aanvraag en het gebruik van de domeinnaam.

**3.8.4** Opdrachtgever vrijwaart en houdt Quanza schadeloos voor iedere vorm van claim, aanklacht of geding in verband met (het gebruik van) de domeinnaam namens of door Opdrachtgever.

### 3.9 Browsers

**3.9.1** De Cloud- en Connectiviteits Diensten zullen voor Opdrachtgever toegankelijk zijn middels een browser dan wel andere applicatie. De browsers waarvoor de Cloud- en Connectiviteits Diensten bij de totstandkoming van de overeenkomst zijn geoptimaliseerd zullen door Quanza na verzoek van Opdrachtgever, nader kenbaar worden gemaakt.

**3.9.2** Quanza is niet verplicht de toegang tot de Cloud- en Connectiviteits Diensten middels de in artikel 3.9.1 bedoelde browsers of applicaties optimaal te houden. Quanza is gerechtigd, zonder tot enige vorm van (schade)vergoeding gehouden te zijn, wijzigingen aan te

brengen in de Cloud- en Connectiviteits Diensten die invloed kunnen hebben op de door Opdrachtgever gehanteerde en/of door Quanza geadviseerde browsers dan wel andere applicaties.

### 3.10 Dataverkeer

**3.10.1** Quanza heeft geen controle over en/of inzicht in de inhoud van het dataverkeer van en/of naar Opdrachtgever. Quanza treedt slechts op als een doorgeefluik. Quanza geeft geen garanties ten aanzien van de inhoud van data voor wat onder meer betreft betrouwbaarheid en volledigheid.

**3.10.2** Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de inhoud van dataverkeer afkomstig van Opdrachtgever. Voor zover van toepassing geldt de gedragscode, zoals uiteengezet in artikel 3.12 voor Opdrachtgever en zijn gebruikers.

**3.10.3** Opdrachtgever vrijwaart en houdt Quanza schadeloos voor iedere vorm van claim, aanklacht of geding van een derde in verband met (de inhoud van) het dataverkeer of de informatie afkomstig van Opdrachtgever.

**3.10.4** In afwijking van hetgeen is bepaald in artikel 8, blijft Procesdata de (intellectuele) eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtgever verleent aan Quanza, om niet, het eeuwigdurende gebruiksrecht en bewerkingsrecht van Procesdata. Procesdata kan alleen aan derden ter beschikking worden gesteld wanneer deze niet direct herleidbaar is tot Opdrachtgever.

**3.10.5** Procesdata wordt in beginsel zolang de overeenkomst voortduurt bewaard op basis van Fair Use. Quanza is gerechtigd een data limiet in te stellen voor het bewaren van Procesdata. Na het einde van de overeenkomst is Quanza niet gehouden tot het bewaren van Procesdata.

**3.10.6** Quanza zal medewerking verlenen aan het overzetten van Procesdata en/of overige data naar een andere applicatie indien verzocht door Opdrachtgever. Quanza garandeert nimmer dat de aanwezige Procesdata en/of overige data gedurende de overeenkomst en/of na het einde van de overeenkomst kunnen worden overgezet naar een andere applicatie.

**3.10.7** Alle kosten verbonden aan het overzetten van Procesdata en/of overige data op verzoek van Opdrachtgever naar een andere applicatie zijn volledig voor rekening van Opdrachtgever.

### 3.11 Persoonsgegevens

**3.11.1** Opdrachtgever is 'verantwoordelijke' in de zin van de Wet Bescherming persoonsgegevens en is daarmee verantwoordelijk voor de bescherming van (persoons)gegevens die worden verzonden dan wel bewerkt en/of verwerkt door de apparatuur en/of programmatuur van Quanza ten behoeve van Opdrachtgever.

**3.11.2** Opdrachtgever vrijwaart Quanza van alle claims wegens inbreuk op de persoonlijke levenssfeer.

**3.11.3** Voorzover Opdrachtgever daartoe gerechtigd is, stemt Opdrachtgever uitdrukkelijk in met het opnemen van (persoons)gegevens van gebruikers in de persoonsregistratie van Quanza voor doeleinden van administratie en beheer. Deze persoonsregistratie bevat ondermeer identificatiegegevens en procesdata en is slechts toegankelijk voor Quanza. Deze gegevens worden niet aan derden verstrekt, behoudens in de gevallen wanneer Quanza hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is.

**3.11.4** Met uitzondering van hetgeen in artikel 3.11.1 gesteld, is Quanza als 'bewerker' in de zin van de Wet Bescherming persoonsgegevens verantwoordelijk voor de bescherming van persoonsgegevens waarvan het gebruik door Quanza noodzakelijk is voor het correct uitvoeren van de overeenkomst en Quanza zal Opdrachtgever vrijwaren van aansprakelijkheid in het geval dat Opdrachtgever in rechte wordt aangesproken door een persoon op grond van een inbreuk op de persoonlijke levenssfeer als gevolg van een handelen of nalaten van Quanza. Quanza zal zich als 'bewerker' houden aan alle relevante verplichtingen van de Wet Bescherming persoonsgegevens.

### 3.12 Gedragscode

- 3.12.1** Er dient op verantwoorde wijze gebruik te worden gemaakt van de Cloud- en Connectiviteits Diensten en/of de overige aangeboden faciliteiten. Het is verboden de Cloud- en Connectiviteits Diensten en/of de overige aangeboden faciliteiten op dergelijke wijze te gebruiken waardoor zich:
- beschadigingen kunnen voordoen in de systemen en/of Infrastructuur van Quanza en/of derden;
  - verstoringen in het gebruik kunnen voordoen.
- 3.12.2** Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen dat dergelijke beschadigingen en/of verstoringen niet het gevolg zijn van misconfiguratie aan zijn zijde.
- 3.12.3** Het is verboden om de Cloud- en Connectiviteits Diensten en/of overige aangeboden faciliteiten voor illegale praktijken te benutten en/of in strijd met de overeenkomst. Hieronder vallen onder andere de volgende handelingen en gedragingen:
- het inbreuk maken op de rechten van derden of het mogelijk maken inbreuk te plegen op de rechten van derden, zoals doch niet beperkt tot intellectuele eigendomsrechten en privacyrechten;
  - het niet voldoen aan de geldende wetgeving en/of overige regelgeving ter zake;
  - spamming (het ongevraagd verspreiden (of thans voor derden mogelijk te maken) van reclameboodschappen en overige mededelingen);
  - het bewaren/verspreiden van kinderpornografie;
  - seksuele intimidatie, discriminatie en/of het op andere wijze lastig vallen van personen;
  - verspreiding dan wel op enige andere wijze voor derden beschikbaar te stellen van obscene-, beledigend- en kwellend materiaal en/of ander materiaal van dergelijke aard;
  - dreigementen;
  - opslag en verspreiding van virussen, worms en/of overige destructieve activiteiten;
  - het zonder toestemming binnendringen (hacken) van accounts, systemen en/of netwerken van derden en/of Quanza en/of het verrichten en/of nalaten van enige andere handeling die hacken mogelijk maakt.
- 3.12.4** Quanza behoudt zich het recht voor, naar zijn eigen oordeel, indien daartoe genoodzaakt krachtens de wet of rechterlijke uitspraak en/of indien een derde Quanza erop wijst en/of het vermoeden daartoe bestaat dat middels de Cloud- en Connectiviteits Diensten inbreuk wordt gemaakt op rechten van een derde, in strijd wordt gehandeld met hetgeen in de Algemene Voorwaarden Quanza en/of de overeenkomst bepaald en de daaruit voortvloeiende verplichtingen ter zake niet, niet behoorlijk of niet volledig worden nagekomen, het gebruik van de Cloud- en Connectiviteits Diensten en/of de overige aangeboden faciliteiten buiten gebruik te stellen, de desbetreffende informatie te verwijderen en/of zijn verplichtingen op te schorten, dit totdat aan de verplichtingen voldaan is.
- 3.12.5** Quanza en/of derden zullen nimmer aansprakelijk zijn voor door Opdrachtgever en/of derden geleden schade van welke aard dan ook als gevolg van de op basis van artikel 3.12.4 door en/of ten behoeve van Quanza genomen maatregelen. De verplichtingen tot betaling van de overeengekomen bedragen blijven gedurende de onder artikel 3.12.4 door en/of ten behoeve van Quanza genomen maatregelen onverkort van toepassing.
- 3.12.6** Indien de ernst van het handelen en/of niet handelen van Opdrachtgever dit rechtvaardigt en/of deze worden voortgezet ondanks de maatregelen van en/of ten behoeve van Quanza, zoals uiteengezet in artikel 3.12.4, heeft Quanza overeenkomstig artikel 1.5.4 het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder dat Quanza tot enige schadevergoeding ter zake dan wel tot restitutie van reeds betaalde gelden is gehouden.

## 4. CURSUSSEN

### 4.1 Aanmelding

**4.1.1** Aanmelding tot deelname aan een Cursus dient uiterlijk 2 (twee) weken voor aanvang van de Cursus te geschieden. Indien de gewenste Cursus is volgeboekt, zal daarover een mededeling worden gedaan.

**4.1.2** Quanza verzendt direct na ontvangst van de aanmelding een schriftelijke bevestiging van de voor Opdrachtgever geplande Cursus. Voor aanmeldingen die mondeling zijn geschied, wordt de opdrachtbevestiging geacht de aanmelding juist en volledig weer te geven, behoudens schriftelijk bezwaar binnen 3 (drie) Werkdagen.

**4.1.3** Cursussen worden verstrekt tegen de dan geldende Cursustarieven. Quanza is gerechtigd de door Quanza gemaakte kosten voor onder andere de huur van de Cursusruimte, het lesmateriaal e.d. in rekening te brengen.

### 4.2 Annulering

**4.2.1** Quanza behoudt zich het recht voor een Cursus wegens gebrek aan het vereiste aantal inschrijvingen te annuleren. Opdrachtgever zal in beginsel uiterlijk 1 (één) week voor aanvang van de Cursus over een dergelijke annulering bericht ontvangen. Eventueel reeds betaalde Cursuskosten zullen worden gerestitueerd. Opdrachtgever kan beslissen toch deel te nemen aan de Cursus tegen een hogere Cursusprijs. Een en ander zal in overleg worden besproken.

**4.2.2** Annulering door Opdrachtgever is kosteloos tot uiterlijk 4 (vier) weken voor aanvang van de Cursus, nadien wordt 50% van de verschuldigde Cursuskosten in rekening gebracht. Indien Opdrachtgever 1 (één) week of korter voor aanvang, of na aanvang van de Cursus annuleert, behoudt Quanza zich het recht voor 100% van de verschuldigde Cursuskosten in rekening te brengen.

### 4.3 Uitvoering

**4.3.1** Quanza zal alles in het werk stellen om de Cursus conform het gepubliceerde rooster te verzorgen, maar aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid indien een Cursus als gevolg van bijzondere omstandigheden geen doorgang kan vinden of moet worden onderbroken. In een dergelijk geval zal Quanza er naar redelijkheid naar streven om de Cursus eventueel op een later tijdstip te verzorgen, c.q. te voltooien. Indien dit niet mogelijk blijkt te zijn, zullen reeds betaalde Cursuskosten naar rato worden gerestitueerd.

### 4.4 Besloten Cursussen

**4.4.1** Besloten Cursussen zijn voor Opdrachtgever verzorgde Cursussen, waaraan uitsluitend wordt deelgenomen door Opdrachtgever. Besloten Cursussen kunnen zowel op locatie van Quanza als op locatie van Opdrachtgever verzorgd worden.

**4.4.2** Tarieven voor besloten Cursussen zijn afhankelijk van het aantal deelnemers. Indien achteraf blijkt dat meer of minder deelnemers zich hebben opgegeven of hebben deelgenomen dan in de offerte werd aangenomen, heeft Quanza het recht de Cursusdagprijs te verhogen of te verlagen.

**4.4.3** Indien besloten Cursussen op locatie bij Opdrachtgever worden gegeven, dient deze ook voor de benodigde faciliteiten en ruimte te zorgen overeenkomstig artikel 1.6.6.

### 4.5 Weigering Deelnemer

**4.5.1** Quanza behoudt zich het recht voor een deelnemer de toegang tot de Cursus te weigeren:

- indien verschuldigde bedragen nog niet geheel en/of tijdig zijn voldaan voor aanvang van de Cursus;
- uit concurrentieoverwegingen dan wel andere voor Quanza redelijke gronden.

## 5. DERDEN PRODUCTEN

### 5.1 Derden Producten

**5.1.1** Quanza is gerechtigd Derden Producten te verstrekken dan wel Derden Producten te betrekken bij het vervullen van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst. Quanza is niet verantwoordelijk voor Derden Producten, tenzij

- schriftelijk anders overeengekomen.
- 5.1.2** Indien Quanza Derden Producten levert aan Opdrachtgever, dan zijn naast deze Algemene Voorwaarden Quanza tevens de Algemene Voorwaarden Derden van toepassing op de overeenkomst.
- 5.1.3** Quanza levert rechten op Derden Producten onder de voorwaarden als omschreven in de Algemene Voorwaarden Derden.
- 5.1.4** Er vindt door Quanza geen Onderhoud, Support dan wel andere diensten plaats met betrekking tot Derden Producten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 5.1.5** Met betrekking tot afgeleverde Derden Producten verzorgt Quanza:
- De service op Derden Producten, onder maximaal dezelfde voorwaarden die worden weergegeven in de Algemene Voorwaarden Derden.
  - De garantie voor de termijn en onder maximaal dezelfde voorwaarden als weergegeven in de Algemene Voorwaarden Derden.
- 5.1.6** Reparaties van Derden Producten:
- Onder geen beding zal vervanging van afgeleverde Derden Producten plaatsvinden, tenzij Opdrachtgever dit uitdrukkelijk verzoekt en de daaraan verbonden kosten als Voorschot voldoet.
  - Aan alle reparaties zijn behandelingskosten verbonden. Indien reparaties elders geschieden dan bij Quanza worden er tevens voorrijkosten, uurlonen en andere daaraan verbonden kosten in rekening gebracht.
- 5.2 Algemene Voorwaarden Derden**
- 5.2.1** Algemene Voorwaarden Derden die in deze Algemene Voorwaarden Quanza van toepassing worden verklaard, zullen, indien beschikbaar bij Quanza, op verzoek worden toegezonden. De Algemene Voorwaarden Derden zullen in hetzelfde formaat en dezelfde taal ter beschikking worden gesteld zoals Quanza deze heeft ontvangen.
- 5.2.2** De Algemene Voorwaarden Quanza treden in rangorde boven de Algemene Voorwaarden Derden tenzij anders aangegeven. Bij strijd tussen de Algemene Voorwaarden Quanza en de Algemene Voorwaarden Derden, kan Quanza de desbetreffende strijdige bepalingen in de Algemene Voorwaarden Derden buiten toepassing verklaren dan wel van toepassing verklaren.
- 6. (AF/OP)LEVERING**
- 6.1 Haalbaarheidsonderzoek**
- 6.1.1** Een Haalbaarheidsonderzoek is een onderzoek dat Quanza kan uitvoeren alvorens over te gaan tot (af/op)levering. Het doel van het Haalbaarheidsonderzoek is om in een vroeg stadium Opdrachtgever voor te lichten omtrent de haalbaarheid van de opdracht.
- 6.1.2** Op basis van de bevindingen die voortvloeien uit het Haalbaarheidsonderzoek zal Quanza een positief afleveringsadvies dan wel negatief afleveringsadvies uitbrengen omtrent de haalbaarheid van de opdracht. Een positief afleveringsadvies houdt doorgaans in dat Quanza tot af- dan wel oplevering zal overgaan. Een negatief afleveringsadvies houdt in dat Quanza met redenen omkleed de aflevering zal afwijzen en zo mogelijk een alternatief zal voorstellen.
- 6.1.3** De kosten van het Haalbaarheidsonderzoek zullen altijd voor rekening van Opdrachtgever zijn ongeacht de uitslag van het Haalbaarheidsonderzoek.
- 6.2 (Leverings)termijn**
- 6.2.1** Alle door Quanza eventueel genoemde en voor Quanza geldende (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die aan Quanza bekend zijn gemaakt en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen.
- 6.2.2** (Leverings)termijnen worden derhalve niet beschouwd als fatale termijnen waarbinnen afgeleverd dient te worden, maar als termijnen waarbinnen Quanza naar zijn beste inspanningen zal streven hetgeen overeengekomen is afdan wel op te leveren. Indien de mogelijkheid bestaat dat enige termijn overschreden gaat worden, zullen Quanza en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden over een nieuwe termijn.
- 6.2.3** De overschrijding van een eventueel geldende (leverings)termijn door Quanza behelst nimmer een toerekenbare tekortkoming van Quanza. Quanza aanvaardt onder geen enkele omstandigheid aansprakelijkheid indien een (leverings)termijn overschreden mocht worden.
- 6.3 Voorbehoud**
- 6.3.1** Quanza verbindt zich pas tot uitvoering van de tussen Quanza en Opdrachtgever gesloten overeenkomst, nadat een ondertekend exemplaar van de door Quanza opgestelde overeenkomst is ontvangen door Quanza en/of indien alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald. Indien Quanza met de uitvoering van de overeenkomst aanvangt voor ontvangst van een ondertekend exemplaar van de overeenkomst en/of alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald, behoudt Quanza zich het recht voor om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat een ondertekend exemplaar van de overeenkomst is ontvangen en/of alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald.
- 6.3.2** Rechten, zoals doch niet beperkt tot de overdracht van Producten, worden aan Opdrachtgever verleend onder de opschortende voorwaarde dat Opdrachtgever de overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt. Indien verzuim van betaling plaatsvindt, dient Opdrachtgever op eigen kosten de Producten binnen een week, na opdracht daartoe van Quanza, terug te leveren aan Quanza. Alle andere rechtsmiddelen blijven van toepassing.
- 6.3.3** Indien Opdrachtgever, uit door Quanza afgeleverde Producten, een nieuw product vormt doet Opdrachtgever het vormen van het nieuwe product voor Quanza en houdt Opdrachtgever het nieuwe product voor Quanza totdat Opdrachtgever alle uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde bedragen tijdig en volledig heeft betaald. Quanza behoudt tot het moment van tijdige en volledige betaling door Opdrachtgever alle rechten als eigenaar van het nieuwe product.
- 6.4 Risico**
- 6.4.1** Het Product is voor risico van Opdrachtgever van de aflevering af, zelfs als de eigendom of het gebruiksrecht nog niet overgedragen is. Derhalve blijft Opdrachtgever de (koop)prijs verschuldigd, ongeacht tenietgaan of achteruitgang van het Product door een oorzaak die niet aan Quanza kan worden toegerekend.
- 6.4.2** Hetzelfde geldt vanaf het moment, waarop Opdrachtgever in verzuim is met het verrichten van een handeling waarmee Opdrachtgever aan de aflevering moet meewerken.
- 6.4.3** Onder het eigen risico van Opdrachtgever vallen in elk geval, doch niet uitsluitend, fouten die ontstaan door of (in)direct voortvloeien uit:
- opzet of grove nalatigheid van Opdrachtgever of (eind)gebruikers;
  - ondeskundig of onjuist gebruik door Opdrachtgever;
  - slijtage veroorzaakt door normaal gebruik, dan wel door zeer intensief gebruik;
  - het nalaten om tijdig, periodiek, of adequaat onderhoud te plegen;
  - onderhoud verricht door Opdrachtgever of door derden, zonder voorafgaande toestemming van Quanza;
  - het blootstellen van een Product aan extreme (klimaat) omstandigheden;
  - het nalaten of ontoereikend zorgen voor de vereisten aan de ruimte van Opdrachtgever voor het plaatsen en het behoorlijk functioneren van Producten waaronder maatregelen voor temperatuur, vochtigheid, stofvrijheid, warmteafgifte, vermogen en



- maximale fluctuaties van de netspanning, vloerbelasting, afmetingen en onderlinge afstand van Producten, omgeving, klimatiseringsinstallaties, elektrische aansluitingen, trillingstoleranties en overige eisen;
- h) het blootstellen aan andere dan de voorgeschreven of gebruikelijke voltages;
- i) in geval van buiten komende onheilen zoals brand, bliksem, waterschade, val- of stootschade, wegvallen van netspanning en verbinding met netwerken en overige externe oorzaken;
- j) op enige wijze door Opdrachtgever of derden toegevoegde en/of gebruikte programmeercode op Producten, zoals virussen, (il)legale software, spy- of malware, apps, trojans, rootkits en overige code.
- 6.5 (Af/op)levering, Installatie en Acceptatieprocedure**
- 6.5.1** Quanza zal de Producten aan Opdrachtgever conform de door Quanza schriftelijk vastgelegde specificaties (af/op)leveren en indien door Opdrachtgever gewenst installeren. Opdrachtgever is verplicht bij ontvangst de Producten te controleren op de aanwezigheid van Fouten en/of gebreken, alsmede op ontbrekende onderdelen.
- 6.5.2** (Af/op)levering van Producten geschiedt door de terbeschikkingstelling van de Producten aan Opdrachtgever ter plaatse van het magazijn van Quanza, dan wel het door Quanza gebruikte Datacenter. De kosten van transport en eventuele verzekeringen zijn voor rekening van Opdrachtgever. De keuze van de wijze van transport wordt door Quanza bepaald en verzekering van de te vervoeren Producten geschiedt niet door Quanza, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 6.5.3** Levering, door of middels Quanza, van diensten geschiedt op de plaats(en) en op de tijdstippen waarop de diensten worden verricht.
- 6.5.4** Uitsluitend in het geval waar installatie door Quanza plaatsvindt, zal er onmiddellijk na voltooiing van de installatie een acceptatieperiode van toepassing zijn. De acceptatieperiode voor Opdrachtgever bedraagt 14 (veertien) dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de acceptatieperiode is het Opdrachtgever niet toegestaan de Producten voor productieve en/of operationele doeleinden te gebruiken.
- 6.5.5** De Producten zullen tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- bij de (af/op)levering indien er geen acceptatieperiode van toepassing is, dan wel
  - indien er een acceptatieperiode van toepassing is: op de eerste dag na de acceptatieperiode, dan wel
  - indien Quanza voor het einde van de acceptatieperiode een Testrapport (artikel 6.6) ontvangt: Op het moment dat de in dat Testrapport genoemde Fouten (artikel 6.7) zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van kleine Fouten die volgens artikel 6.7.4 acceptatie niet in de weg staan.
- 6.5.6** Indien de Producten in fasen en/of onderdelen worden afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
- 6.5.7** In afwijking van het voorgaande zullen de Producten, indien Opdrachtgever daarvan voor het moment van acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, reeds gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.
- 6.6 Testrapport**
- 6.6.1** Indien gedurende de acceptatieperiode blijkt dat de Producten Fouten, zoals omschreven in artikel 6.7, bevatten die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Opdrachtgever Quanza uiterlijk op de laatste dag van de acceptatieperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd Testrapport over de Fouten informeren, in welk geval de nog resterende acceptatieperiode onderbroken wordt totdat het Product zodanig is aangepast dat de Fouten zijn verholpen.
- 6.7 Fouten**
- 6.7.1** Onder Fout(en) wordt verstaan het niet voldoen aan de door Quanza schriftelijk vastgestelde functionele specificaties en, ingeval van het ontwikkelen van maatwerk Quanza Producten, aan de uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een Fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd. Opdrachtgever is gehouden van mogelijke Fouten onverwijld melding aan Quanza te maken.
- 6.7.2** Ieder recht op herstel van Fouten vervalt indien de verstrekte Producten door Opdrachtgever in welke vorm of op welke wijze dan ook zijn gewijzigd.
- 6.7.3** Herstel van Fouten zal plaatsvinden op een door Quanza aangewezen locatie. Quanza is gerechtigd om tijdelijke oplossingen, noodoplossingen, omwegen en/of overige probleembepalende maatregelen te implementeren.
- 6.7.4** Acceptatie van de Producten mag niet worden onthouden op andere gronden dan die, welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine Fouten die operationele of productieve ingebruikname van de Producten redelijkerwijs niet in de weg staan.
- 6.8 Wijziging Prestatie**
- 6.8.1** Quanza mag, in plaats van de door Opdrachtgever bestelde Producten andere Producten afleveren, mits de werking en capaciteit niet wezenlijk afwijken van het oorspronkelijk bestelde.
- 6.8.2** Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal Quanza steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
- 6.9 Retour regeling**
- 6.9.1** Opdrachtgever is bevoegd ten aanzien van geleverde Producten die Fouten bevatten een Retourverzoek te doen aan Quanza, onder de voorwaarden welke in dit artikel nader uiteen zijn gezet. Met betrekking tot Producten die bestaan uit diensten, of in verband met Maatwerk, vanwege hun aard niet geschikt zijn voor retournering, kan nimmer een Retourverzoek worden gedaan.
- 6.9.2** Indien een verzoek gebaseerd is op Fouten in onderdelen van Producten, of Fouten in Producten die deel uitmaken een levering van meerdere Producten, wordt het Retourverzoek beperkt tot deze onderdelen van Producten, hetzij tot de Producten die Fouten bevatten.
- 6.9.3** Binnen twee maanden na de (af/op)levering van een Product heeft Opdrachtgever, zolang er geen acceptatie conform artikel 6.5 heeft plaatsgevonden, de mogelijkheid een Retourverzoek bij Quanza in te dienen.
- 6.9.4** Indien Opdrachtgever binnen de in artikel 6.9.3 genoemde termijn Fouten en/of gebreken in het Product ontdekt, dient Opdrachtgever binnen 5 Werkdagen een Retourverzoek in te dienen.
- 6.9.5** Een geldig Retourverzoek geschiedt per aangetekende brief onder vermelding van de offertegegevens, het factuurnummer en gemotiveerd bewijs van de geconstateerde Fouten en/of gebreken. Retourverzoeken die niet aan dit artikel voldoen, dan wel na het verstrijken van een der genoemde termijnen zijn ingediend, worden niet door Quanza in behandeling genomen.
- 6.9.6** Gedurende de in artikel 6.9.3 omschreven termijn zal Opdrachtgever zorgvuldig omgaan met het Product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Door onzorgvuldig gebruik, verbruik, of registratie van Producten verliest Opdrachtgever elk recht tot Retour.
- 6.9.7** Nadat een geldig Retourverzoek Quanza heeft bereikt, een afwijzing van acceptatie conform artikel 6.5 heeft plaatsgevonden, of een negatief testrapport conform artikel 6.6 is verstrekt, zal Quanza terzake een onderzoek instellen. Opdrachtgever is gedurende het onderzoek gehouden volledige medewerking aan Quanza te verlenen.



Indien Opdrachtgever niet (tijdig) of slechts ten dele meewerkt, of aan verzoeken geen gehoor geeft is Opdrachtgever verplicht de door Quanza gemaakte kosten in kader van het onderzoek volgens de gebruikelijke tarieven te vergoeden.

- 6.9.8** Naar aanleiding van voornoemd onderzoek beslist Quanza of het Retourverzoek gegrond is of voor risico van Opdrachtgever komt. Indien Quanza constateert dat het Retourverzoek gegrond is, zal Quanza de Producten vervangen, herstellen, doen herstellen dan wel de overeenkomst ontbinden, onder voorwaarde dat de betrokken Producten aan Quanza worden geretourneerd. Opdrachtgever dient hieraan volledige medewerking te verlenen.
- 6.9.9** Retourverzoeken worden gehonoreerd voor zoverre het Product significant en aantoonbaar in slechtere staat is afgeleverd dan de staat waarin zij bij productie of verzending door Quanza verkeerde. Indien de staat ten tijde van aflevering niet bekend is, wordt, behoudens aantoonbaar afwijkend bewijs, verondersteld dat het Product bij aflevering in de staat verkeerde waarin Producten worden geleverd af bedrijf van Quanza, ofwel af bedrijf van de originele producent, zulks ter keuze van Quanza. Retourverzoeken worden afgewezen indien Fouten in Producten zijn ontstaan, door of tijdens vervoer ná (af/op)levering in de zin van artikel 6.5, wanneer deze conform artikel 6.4 voor risico van Opdrachtgever komen, of indien sprake is van andere door Quanza aan te wijzen gegronde redenen.
- 6.9.10** Een Retourverzoek geeft Opdrachtgever nimmer het recht prestaties op te schorten of te verrekenen ten aanzien van betrokken en overige verbintenissen met Quanza. Het doen van een Retourverzoek doet de mogelijkheid tot het vorderen van aanvullende of vervangende schadevergoeding op enige andere wijze vervallen en strekt niet tot ontbinding van de overeenkomst.
- 6.10 Garantie**
- 6.10.1** Enkel indien Opdrachtgever aan al zijn (betalings)verplichtingen heeft voldaan, heeft Opdrachtgever de mogelijkheid een beroep te doen op garantie.
- 6.10.2** Gedurende een periode van 30 dagen (Garantieperiode), ingaande op het moment van acceptatie (indien dit moment onduidelijk is, geldt de datum waarop de overeenkomst is aangegaan), zal Quanza er naar streven Fouten naar beste weten en kunnen te herstellen, mits Opdrachtgever Quanza door middel van een schriftelijk en gedetailleerd rapport over de Fouten informeert binnen de Garantieperiode. Naar eigen inzicht is Quanza gerechtigd op kosten van Quanza de Producten te repareren, wijzigen of te vervangen.
- 6.10.3** Quanza is gerechtigd de gebruikelijke prijzen en kosten in rekening te brengen voor reparatie, wijzigingen of vervanging van de Producten indien Fouten kunnen worden aangemerkt als fouten in algemene zin van Opdrachtgever, het gevolg zijn van onzorgvuldig of ondeskundig gebruik dan wel andere oorzaken die niet aan Quanza te wijten zijn of indien Opdrachtgever de Fout redelijkerwijs had kunnen ontdekken gedurende de acceptatieperiode.
- 6.10.4** Onder Garantie valt niet het reconstrueren en/of herstellen van beschadigde of zoekgeraakte bestanden en/of gegevens. Quanza garandeert niet dat de Producten zullen functioneren zonder onderbrekingen of Fouten, geschikt zijn voor elk door Opdrachtgever voorgenomen gebruik en/of zullen leiden tot het door Opdrachtgever gewenste resultaat gedurende de Garantieperiode en daarna. Elk recht op Garantie vervalt indien Opdrachtgever de Producten wijzigt dan wel doet wijzigen zonder schriftelijke toestemming van Quanza, zoals vereist in artikel 2.1.4
- 6.10.5** Na afloop van de Garantieperiode zal Quanza niet gehouden zijn Fouten te herstellen, Producten te wijzigen en/of te vervangen, tenzij anders overeengekomen.
- 6.10.6** De op Derden Producten gegeven Garantie is in ieder geval beperkt tot de door de leveranciers van Derden Producten gehanteerde Algemene Voorwaarden Derden, zoals

vermeld in artikel 5.

## 7. PRIJZEN/BETALINGEN

### 7.1 Prijzen en Betalingen

**7.1.1** Alle prijzen zijn exclusief BTW en exclusief eventuele andere heffingen die door de overheid worden opgelegd. De verschuldigde bedragen zullen inclusief BTW en inclusief eventuele heffingen van overheidswege in rekening worden gebracht.

**7.1.2** Tenzij een andere betalingswijze is overeengekomen, zal Quanza de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen maandelijks en/of binnen andere termijn genoemd in de overeenkomst deugdelijk gespecificeerd aan Opdrachtgever in rekening brengen. Opdrachtgever zal daarop de verschuldigde bedragen binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum betalen zonder tot verrekening gerechtigd te zijn.

**7.1.3** Wanneer Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van enige betalingsverplichting is Opdrachtgever in gebreke na schriftelijke ingebrekestelling. Opdrachtgever is aan Quanza verschuldigd de kosten, zowel in als buiten rechte met betrekking tot de invordering van al datgene wat Opdrachtgever aan Quanza verschuldigd is. Buitengerechtigde incassokosten bedragen 15% van het verschuldigde bedrag met een minimum van € 500,- (vijfhonderd euro). In ieder geval zal over het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag vanaf de datum waarop Opdrachtgever in gebreke is maandelijks een rente, met een percentage dat gelijk is aan de wettelijke rente verhoogd met 3%, in rekening worden gebracht.

**7.1.4** Quanza heeft het recht zijn werkzaamheden en overige verplichtingen op te schorten, totdat algehele betaling heeft plaatsgevonden, onverminderd de gehoudenheid van Opdrachtgever om aan zijn verplichtingen te voldoen.

**7.1.5** Indien Quanza niet in staat is tot afleveren als gevolg van een verzuim aan de zijde van Opdrachtgever, is Quanza gerechtigd maandelijks een 1,5% rentevergoeding in rekening te brengen over het verschuldigde bedrag.

**7.1.6** Eventuele jaarlijkse of andere periodieke vergoedingen zijn als Voorschot verschuldigd op het moment van totstandkoming van de overeenkomst tussen partijen en zal verder voorafgaand aan elk nieuw jaar of elke andere periode dat de overeenkomst tussen partijen voortduurt deugdelijk gespecificeerd aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

**7.1.7** Het verschuldigde bedrag in artikel 7.1.1 kan worden verhoogd met eventuele orderkosten, verzendkosten en kosten van derden. Verhoging kan eveneens plaatsvinden indien werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgever buiten het kantoor van Quanza geschieden. Voor werkzaamheden buiten het kantoor van Quanza worden uurlonen, reis- en wachttijdvergoedingen, reiskosten en/of kilometervergoedingen, hotelkosten en eventuele andere aan dergelijke werkzaamheden verbonden kosten in rekening gebracht. De reis- en wachttijdvergoeding bedraagt 50% van het dan geldende uurloon. De wijze van vervoer wordt door Quanza bepaald. Het voorgaande is eveneens van toepassing op werkzaamheden die buiten Nederland zullen plaatsvinden.

**7.1.8** Bovenstaande bepalingen laten overige Quanza toekomstige rechten op grond van tekortkoming in de nakoming door Opdrachtgever onverlet.

### 7.2 Prijswijzigingen

**7.2.1** De tussen Quanza en Opdrachtgever overeengekomen prijzen zijn onder meer gebaseerd op de kosten van stroom, salarissen, sociale lasten, materialen, en reis- en verblijfkosten etc., alsmede de wisselkoers tussen de gehanteerde valuta, zoals deze geldt op het moment van het sluiten van de overeenkomst. Quanza is gerechtigd in geval van wijziging van een of meer kostenposten (o.a. Derden Producten) en/of wijziging van de wisselkoers,



- wijziging van de Consumentenprijsindices (CPI), dan wel de CBS index zakelijke dienstverlening (CBS Prijsindex 6202 Computeradvisering), de prijzen aan deze wijziging(en) aan te passen. Quanza zal minimaal jaarlijks, op 1 januari, zijn prijzen verhogen, gebaseerd op de door CBS, op 1 januari (eventueel gebaseerd op derde kwartaalcijfers) gepubliceerde cijfers 'CBS Prijsindex 6202 Computeradvisering'. Wijzigingen worden afgerond naar boven op een veelvoud van € 0,25.
- 7.2.2** Quanza zal Opdrachtgever de mogelijkheid bieden om kennis te nemen van eventuele prijswijzigingen. Indien Opdrachtgever niet instemt met een prijswijziging is Opdrachtgever slechts gerechtigd de overeenkomst te beëindigen met ingang van de datum dat de prijswijziging van kracht zal zijn, indien en zolang de totale prijsverhoging gedurende 1 (één) jaar het door het CBS gepubliceerde inflatiecijfer van het actuele jaar (dan wel het voorafgaande jaar voor prijsverhogingen aangekondigd voor het volgende jaar) met meer dan 5 punten (uitgedrukt in %) overschrijdt.
- 7.3 Fixed Price**
- 7.3.1** Bij een Fixed Price afspraak worden de werkzaamheden tegen een van tevoren overeengekomen bedrag verricht.
- 7.3.2** Tenzij Quanza een beroep kan doen op artikel 1.6.4 worden meer-uren niet in rekening gebracht.
- 7.4 Nacalculatie**
- 7.4.1** Indien afrekening op basis van Nacalculatie zal plaatsvinden betekent dit dat, alvorens Quanza aanvangt met de overeengekomen werkzaamheden, een globale inschatting kan worden gemaakt van de te verwachten kosten. Na afloop van de te verrichten werkzaamheden zullen alle daadwerkelijk gemaakte kosten, die verband houden met de werkzaamheden, in rekening worden gebracht. Opdrachtgever is zich er derhalve van bewust dat de mogelijkheid bestaat dat de eerder vastgestelde inschatting lager kan zijn dan de daadwerkelijk gemaakte kosten. Indien vooraf geen wijze van afrekening is afgesproken zullen werkzaamheden worden verricht op basis van Nacalculatie.
- 7.5 Voorschot**
- 7.5.1** Quanza is gerechtigd een voorschot in rekening te brengen. Indien volledige betaling van het voorschot uitblijft is Quanza gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen Opdrachtgever aan Quanza uit welke hoofde ook verschuldigd is, direct opeisbaar.
- 8. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN**
- 8.1 Rechten van Quanza en Opdrachtgever**
- 8.1.1** Tenzij er sprake is van Derden Producten, blijven voor elke opdracht door Quanza uitgevoerd waar en wanneer dan ook, ongeacht of er sprake is van de aflevering van een bestaand Product dan wel een nog te ontwikkelen Product, alle daaruit voortvloeiende intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten bij Quanza berusten.
- 8.1.2** Opdrachtgever erkent dat alle huidige en toekomstige intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten, andere rechten en de registratie en/of aanvraag van voornoemde rechten en/of gelijksoortige rechten voor de gehele termijn en eventuele verlengingen dan wel vernieuwingen daartoe nu of in de toekomst voor altijd wereldwijd aan Quanza zullen toekomen dan wel zullen worden overgedragen.
- 8.1.3** Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten, andere rechten, merken en handelsnamen uit de Producten te verwijderen of te wijzigen, dan wel door een derde dergelijke handelingen te laten verrichten.
- 8.1.4** De intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten van een Product, dan wel een gedeelte daarvan, kunnen slechts middels schriftelijke akte overgedragen worden aan Opdrachtgever indien Quanza deze rechten heeft.
- 8.1.5** Indien Quanza, Opdrachtgever dan wel derden functionele verbeteringen dan wel andere wijzigingen in de software Producten aanbrenge, blijven de op de verbeterde dan wel gewijzigde software Producten rustende intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten in casu ongewijzigd bij Quanza berusten dan wel de derde rechthebbende. Indien voornoemde rechten niet bij Quanza dan wel een derde rechthebbende berusten, zal Opdrachtgever kosteloos zorgdragen voor de overdracht van voornoemde rechten aan Quanza dan wel de derde rechthebbende.
- 8.2 Vrijwaring**
- 8.2.1** Quanza zal Opdrachtgever vrijwaren van elke actie voor zover deze gegrond is op de stelling dat de Quanza Producten inbreuk maken op een in Nederland geldend auteursrecht. Quanza zal de bij eindvonnis onherroepelijk vastgestelde kosten en toegewezen schadevergoedingsbedragen betalen, mits Opdrachtgever:
- Quanza onmiddellijk, doch uiterlijk binnen 10 (tien) dagen nadat de gestelde inbreuk op het auteursrecht aan Opdrachtgever ter kennis is gebracht dan wel dat Opdrachtgever daarvan in redelijkheid kennis heeft kunnen nemen, schriftelijk informeert over de vordering; en
  - de algehele behandeling van de zaak, inclusief onderhandelingen over een schikking aan Quanza overlaat.
- Indien een dergelijke actie wordt aangespannen of de mogelijkheid daartoe bestaat, behoudt Quanza zich het recht voor om het licentie-, dan wel sub-licentierecht op het Quanza Product te verwerven of het Quanza Product zodanig te wijzigen dat het niet langer inbreuk maakt op een in Nederland geldend auteursrecht. Indien naar het oordeel van Quanza de voorgaande mogelijkheden redelijkerwijze niet in aanmerking komen kan Quanza het afgeleverde Quanza Product terugnemen tegen vergoeding van uitsluitend de voor dit Quanza Product reeds betaalde vergoeding verminderd met een redelijke vergoeding voor het van het Quanza Product gemaakte gebruik.
- 8.2.2** Quanza zal Opdrachtgever niet vrijwaren van een actie voor zover:
- deze gegrond is op de stelling dat de Derden Producten afgeleverd aan Opdrachtgever een inbreuk maken op een in Nederland of elders geldend intellectueel eigendomsrecht, industrieel eigendomsrecht dan wel ander recht;
  - hetgeen (af)geleverd door Opdrachtgever onderdeel is van of in samenhang (af)geleverd is met een Product en deze combinatie een inbreuk maakt op een in Nederland of elders geldend intellectueel eigendomsrecht, industrieel eigendomsrecht dan wel ander recht;
  - Opdrachtgever een wijziging heeft aangebracht in of aan het Product.
- 8.2.3** Indien tussen Quanza en Opdrachtgever overeengekomen is dat de intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten dan wel andere rechten van een Product dan wel een gedeelte daarvan aan Opdrachtgever zullen worden overgedragen, zal Opdrachtgever Quanza vrijwaren van elke actie voor zover deze gegrond is op de stelling dat het Product dan wel een gedeelte daarvan inbreuk maakt op een intellectueel eigendomsrecht, industrieel eigendomsrecht dan wel ander recht behorend aan een derde.