

# Algemene Voorwaarden QNS - Quality Network Services

Door : QNS - Quality Network Services  
Datum : Vrijdag 25 mei 2018  
Plaats : Breda  
Versie : 3.1.2

## Met betrekking tot het verrichten van diensten, het uitvoeren van werkzaamheden en de levering van goederen door QNS - Quality Network Services gelden de volgende voorwaarden.

### ALGEMENE BEPALINGEN

#### Artikel 1: Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanvragen, aanbiedingen en overeenkomsten waarbij QNS als opdrachtgever optreedt bij het verrichten van diensten of het uitvoeren van opdrachten en het leveren van apparatuur.
2. Afwijking van deze voorwaarden kan alleen schriftelijk worden overeengekomen.
3. Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Indien enige bepaling van deze voorwaarden nietig is, of nietig verklaard zal worden, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven.

#### Artikel 2: Totstandkoming van de overeenkomst

- 2.1 Alle aanbiedingen van QNS zijn vrijblijvend, tenzij het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 2.2 QNS houdt zich het recht voor om de totstandkoming van een overeenkomst onder meer afhankelijk te stellen van kredietwaardigheid van cliënt.

#### Artikel 3: Verschuldigde bedragen en facturering

- 3.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd.
- 3.2 Alle prijzen zijn vast en onverrekenbaar en luiden in Euro.
- 3.3 Periodieke bedragen worden vooruit per jaar/maand gefactureerd, de factuurdatum wordt bepaald door de ingangsdatum van de overeenkomst, dan wel zoals bij zoals schriftelijk is overeengekomen.
- 3.4 Eventuele additionele of gebruiksbedragen en uurtarieven worden gefactureerd op de eerste dag van de maand volgend op die waarin de service en/of apparatuur is geleverd of waarin de bedragen verschuldigd werden.
- 3.5 Wanneer cliënt verschuldigde bedragen niet of niet volledig binnen 15 dagen na de factuurdatum heeft betaald, zal cliënt in verzuim zijn zonder dat daarvoor een ingebrekestelling is vereist. Vanaf dat moment zal ook wettelijke rente over het openstaande bedrag worden geëist.
- 3.6 Indien cliënt na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval cliënt naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal 15% van het totale bedrag.
- 3.7 Indien een vordering op QNS is ontstaan dient deze vordering uiterlijk één jaar na het ontstaan van deze vordering te worden uitgebracht.

#### Artikel 4: Prijswijzigingen

- 4.1 QNS kan de verschuldigde bedragen wijzigen door schriftelijke kennisgeving op een termijn van 3 maanden.
- 4.2 Het gewijzigde bedrag geldt vanaf de eerste dag van de betalingsperiode volgend op de in de kennisgeving genoemde ingangsdatum.

#### Artikel 5: Vertrouwelijke informatie en niet-overname beding

- 5.1 Elk der partijen staat er voor in dat alle voor en na het aangaan van de overeenkomst van de andere partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim zal blijven. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig is aangeduid.
- 5.2 Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede één jaar na beëindiging daarvan slechts nadat goed zakelijk overleg met de andere partij heeft plaatsgehad, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich te laten werken.
- 5.3 Bij overtreding van artikel 5.2 verbeurt de in overtreding zijnde partij ten behoeve van de andere partij onmiddellijk een boete van € 500,- voor elke dag dat de overtreding duurt, onverminderd het recht van de eisende partij om de wettelijk gevorderde schade te vorderen.

#### Artikel 6: Voorbehoud van eigendom en rechten

- 6.1 Alle aan cliënt geleverde zaken blijven eigendom van QNS, totdat alle bedragen die cliënt verschuldigd is voor de krachtens overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, alsmede de bedragen bedoeld in artikel 3.6, waaronder begrepen rente en kosten van invordering, volledig aan QNS zijn voldaan.
- 6.2 Rechten worden aan cliënt steeds verleend of, in het voorkomend geval, overgedragen onder de voorwaarde dat cliënt de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.

#### Artikel 7: Risico

- 7.1 Het risico van verlies of beschadiging van de zaken die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op cliënt over op het moment dat deze in de feitelijke beschikkingsmacht van cliënt of van hulppersoon van cliënt zijn gebracht.

#### Artikel 8: Rechten van intellectuele of industriële eigendom

- 8.1 Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij QNS of diens licentiegevers. Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend en voor het overige zal hij de programmatuur of andere materialen niet vervaelvuldigen of kopiëren vervaardigen.
- 8.2 Cliënt is er mee bekend dat de ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur en andere materialen, vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van QNS of diens licentiegevers bevatten. Cliënt verbindt zich onverminderd het bepaalde in artikel 5, deze programmatuur, apparatuur en materialen geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking zijn gesteld. Onder derden worden ook begrepen alle personen die werkzaam zijn in de organisatie van cliënt die niet noodzakelijkerwijs de programmatuur, apparatuur en/of andere materialen behoeven te gebruiken.
- 8.3 Het is cliënt niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen, of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijke karakter en geheimhouding van de apparatuur/programmatuur.
- 8.4 Het is QNS toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur. Indien QNS door middel van technische bescherming de programmatuur heeft beveiligd, is het cliënt niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat cliënt niet in staat is een reserve-kopie van de programmatuur te maken, zal QNS op verzoek van cliënt een reserve-kopie van de programmatuur aan cliënt ter beschikking stellen.
- 8.5 Behoudens het geval dat QNS een reservekopie van de programmatuur aan cliënt ter beschikking stelt, heeft cliënt het recht slechts een reservekopie van de programmatuur te houden, waaronder tevens dient te worden verstaan te maken. Onder reservekopie wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: een stoffelijk voorwerp waarop programmatuur is vastgelegd, uitsluitend ter vervanging van het oorspronkelijk exemplaar van de programmatuur in geval van onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. De reservekopie dient een identieke kopie te zijn en steeds te zijn voorzien van dezelfde labels en indicaties als het oorspronkelijk exemplaar.
- 8.6 Cliënt staat er voor in dat geen rechten van derden zijn verzetten tegen beschikbaarstelling aan QNS van apparatuur, programmatuur of materialen met het doel van gebruik of bewerking en cliënt zal QNS vrijwaren tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maken op enig recht van derden.

#### Artikel 9: Programmatuur

- 9.1 QNS garandeert niet dat de door hem te leveren programmatuur ook in combinatie met reeds bestaande, al dan niet door derden geleverde programmatuur, -zo daarvan sprake zou zijn- tijdgebonden data in de juiste volgorde zal herkennen, bewerken en verwerken. Hiervoor is te allen tijde de leverancier v/d programmatuur aansprakelijk.
- 9.2 Cliënt vrijwaart QNS voor dergelijke gebreken in de programmatuur van zowel leveranciers als andere dienstverleners, waardoor cliënt niet in staat zou zijn zaken of bijbehorende diensten tijdig en in de juiste uitvoering aan QNS te leveren of ter beschikking te stellen. Indien QNS constateert dat de programmatuur geheel of gedeeltelijk niet voldoet aan hetgeen ingevolge dit artikel dient te presteren, is QNS niet in verzuim, tenzij laatstgenoemde kan aantonen dat de tekortkoming hem niet kan worden toegerekend.

#### Artikel 10: Medewerking door cliënt

- 10.1 Cliënt zal QNS steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen.
- 10.2 Cliënt is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur en van de door QNS te verlenen diensten alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures, zoals opgesteld door QNS.
- 10.3 Indien is overeengekomen dat cliënt programmatuur, materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.
- 10.4 Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van QNS staan of indien cliënt op andere wijze niet aan haar verplichtingen voldoet, heeft QNS in ieder geval het recht tot opschorting van de overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen conform zijn gebruikelijke tarieven.
- 10.5 Ingeval medewerkers van QNS op de locatie van cliënt werkzaamheden verrichten, zal cliënt kosteloos voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten zorgdragen. Cliënt zal QNS vrijwaren voor aanspraken van derden, medewerkers van QNS daaronder begrepen, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van het handelen of het nalaten van cliënt of van onveilige situaties in diens organisatie.

#### Artikel 11: Beëindiging

- 11.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij redelijke termijn gesteld wordt voor verbetering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.
- 11.2 Indien een overeenkomst, welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed zakelijk overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen nadrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot schadevergoeding zijn gehouden.
- 11.3 QNS kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien cliënt, al dan niet voorlopig, surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van cliënt faillissement wordt aangevraagd of indien zijn onderneming wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. QNS zal wegens deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 11.4 Indien cliënt op het moment van de ontbinding als bedoeld in art. 11.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft aangevangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij QNS ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die QNS vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

#### Artikel 12: Aansprakelijkheid

- 12.1 QNS aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dit uit artikel 12 blijkt.
- 12.2 De totale aansprakelijkheid van QNS wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijke een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter nimmer meer bedragen dan € 5.000,-. De beperking geldt ongeacht de grond of de wijze waarop de vordering is ingesteld, hetzij wegens een toerekenbare tekortkoming, hetzij wegens onrechtmatige daad. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
  - a. de redelijke kosten die cliënt zou moeten maken om de prestatie van QNS aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet gevraagd indien cliënt de overeenkomst heeft ontbonden;
  - b. de kosten die cliënt heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en de daarmee samenhangende voorzieningen doordat QNS op een voor hem bindende leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
  - c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voorzover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
  - d. redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voorzover cliënt aantoonde dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
- 12.3 De totale aansprakelijkheid van QNS voor schade door dood of lichamelijk letsel of materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan de hoogte van de uitkering verzekering welke door QNS is afgesloten. Hierbij moet rekening worden gehouden met het feit dat een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 12.4 Aansprakelijkheid van QNS voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
- 12.5 Buiten de in artikel 12.2 en 12.3 genoemde gevallen rust op QNS geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.
- 12.6 De aansprakelijkheid van QNS wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien cliënt QNS onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter verbetering van de tekortkoming, en QNS ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichting ontblijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat QNS in staat is adequaat te reageren.
- 12.7 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat cliënt de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij QNS meldt. Elke vordering op QNS komt na 4 weken, na ontdekking hiervan, te vervallen.
- 12.8 Cliënt vrijwaart QNS voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat aan cliënt door een derde is geleverd.

#### Artikel 13: Toepasselijk recht en geschillen

- 13.1 Op deze overeenkomst en alle overeenkomsten die hieruit voortvloeien, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
- 13.2 Alle geschillen, daaronder begrepen die welke slechts door één der partijen als zodanig worden beschouwd, die naar aanleiding van deze overeenkomst of daaruit voortvloeiende overeenkomsten tussen partijen mochten ontstaan, zullen worden berecht door de bevoegde rechter in het Arrondissement Rotterdam.

**COMPUTERSERVICE**

In dit hoofdstuk "Computerservice" vermelde bepalingen zijn naast de algemene bepalingen uit deze algemene voorwaarden indien QNS diensten op het gebied van computerservice (automatische informatieverwerking) verleent, waaronder wordt verstaan het verwerken van gegevens met behulp van door QNS beheerde programmatuur en apparatuur.

**Artikel 14: Duur**

- 14.1 Indien de overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of anderszins regelmatig verlenen van computerservice, wordt de overeenkomst aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. Het recht van tussentijdse opzegging van de overeenkomst door cliënt is uitgesloten met uitzondering van het bepaalde in artikel 11.
- 14.2 De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzweigend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij cliënt of QNS de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzeggetermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.

**Artikel 15: Uitvoering van de werkzaamheden**

- 15.1 QNS zal de computerservice met zorg verrichten overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde procedures en afspraken.
- 15.2 Alle door QNS te verwerken gegevens zullen overeenkomstig de door QNS te stellen voorwaarden door cliënt worden geprepareerd en worden aangeleverd. Tenzij anders is overeengekomen, zal cliënt de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar QNS de computerservice uitvoert. Dit kan digitaal geschieden. Transport geschiedt voor rekening en risico van de cliënt, ook indien dit door QNS wordt uitgevoerd of verzorgd.
- 15.3 Cliënt staat er voor in dat alle door hem aan QNS ter uitvoering van de computerservice ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan QNS verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van QNS.
- 15.4 Alle door QNS bij de computerservice te gebruiken apparatuur, programmatuur en andere materialen blijven het eigendom, respectievelijk voorwerp van industriële en intellectuele eigendom van QNS, ook indien cliënt een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door QNS. QNS kan de van cliënt ontvangen producten en gegevens en de resultaten van de verwerking onder zich houden totdat cliënt alle aan QNS verschuldigde bedragen heeft betaald.
- 15.5 QNS kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de computerservice aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij cliënt geldende procedures tot gevolg hebben, zal QNS cliënt hierover zo spoedig mogelijk inlichten en komen de kosten voor deze verandering voor rekening van cliënt. In zodanig geval kan cliënt de overeenkomst schriftelijk door opzegging beëindigen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of QNS de kosten voor deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- 15.6 QNS zal zich er naar beste kunnen toe inspannen dat de door hem bij de uitvoering van de computerservice gebruikte programmatuur voor zover mogelijk wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften. Desverzocht zal QNS tegen de bij hem gebruikelijke tarieven cliënt adviseren over de gevolgen van de aanpassingen bij cliënt.

**Artikel 16: Telecommunicatie**

- 16.1 Indien bij computerservice gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten is cliënt verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige beschikbaarheid daarvan. QNS is niet verantwoordelijk voor niet aan hem toe te rekenen transmissiefouten.
- 16.2 Bij verwerking van gegevens met behulp van telecommunicatiefaciliteiten zal QNS cliënt toegangs- of identificatiecodes toewijzen. Cliënt zal de toegangsgegevens vertrouwelijk behandelen en slechts aan geautoriseerde personen kenbaar maken.

**Artikel 17: Privacy en bescherming**

- 17.1 Cliënt staat er voor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de te verwerken gegevens, daaronder in het bijzonder begrepen voorschriften bij of krachtens de Wet persoonsregistraties gesteld, stipt in acht zal zijn en zullen worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht. Cliënt zal QNS alle terzake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk verstrekken. QNS zal voor een stand van de techniek adequate beveiliging van de persoons-registraties zorgdragen.
- 17.2 Cliënt vrijwaart QNS voor alle aanspraken van derden die jegens QNS mochten worden ingesteld wegens schending van de Wet persoonsregistraties en/of wettelijke bewaartermijnen.

**Artikel 18: Onderhoudsovereenkomst**

- 18.1 Onder onderhoud wordt verstaan:
  - a. preventief onderhoud: de door QNS ter voorkoming van storingen noodzakelijk geachte inspectie, afstelling en reiniging van de apparatuur/programmatuur;
  - b. correctief onderhoud: het opheffen van storingen aan de apparatuur/programmatuur welke zijn ontstaan bij normaal gebruik van de apparatuur/programmatuur ten gevolge van natuurlijke slijtage en door eigen gebreken aan de apparatuur/programmatuur alsmede het uitvoeren van de hiervoor benodigde reparaties en het vervangen van versleten, respectievelijk beschadigde onderdelen;
  - c. remote preventief onderhoud: de door QNS ter voorkoming van storingen noodzakelijk geachte controle en afstelling dmv een via telecommunicatievoorzieningen tot stand gebrachte verbinding met apparatuur/programmatuur;
  - d. remote correctief onderhoud: het diagnostiseren en/of opheffen van aangemelde storingen door middel van een via telecommunicatievoorzieningen tot stand gebrachte verbinding met de apparatuur/programmatuur.
- 18.2.1 Het onderhoud wordt uitsluitend verricht op het kantoor van QNS gedurende de voor QNS geldende kantooruren van maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 18.00 uur met uitzondering van algemeen erkende feestdagen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 18.2.2 Indien onderhoud is aangevraagd tijdens in artikel 18.2 bedoelde kantooruren en het onderhoudspersoneel het nodig acht dat deze werkzaamheden buiten deze uren worden voortgezet, zullen hiervoor aan cliënt de geldende tarieven in rekening worden gebracht. In het algemeen zullen de werkzaamheden niet langer dan één uur buiten bedoelde kantooruren worden voortgezet.

**Artikel 19: Verplichtingen van QNS**

- 19.1 Gedurende de looptijd van de onderhoudsovereenkomst verplicht QNS zich naar beste vermogen storingen, welke gedetailleerd zijn gemeld en binnen 24 uur na ontdekking hiervan, door cliënt bij QNS te verhelpen.
- 19.2 De volgende melding priorisaties worden onderkend op basis van het aantal medewerkers welke hinder ondervinden van de gemelde storing:
  - a. Calamiteit: de storing raakt de primaire bedrijfsprocessen en/of heeft betrekking op de algemene bedrijfsvoering.
  - b. Middel: de storing raakt de primaire bedrijfsprocessen en/of heeft betrekking op de algemene bedrijfsvoering echter is er een workaround beschikbaar waardoor de (primaire) bedrijfsvoering in gereduceerde vorm doorgang kan vinden.
  - c. Laag: de storing raakt een individuele gebruiker. Er zijn alternatieven voorhanden zoals een ander werkstation waar de gebruiker verder op kan werken.
  - d. N.v.t.: vraag of verzoek van een individuele gebruiker en is niet gerelateerd aan het disfunctioneren van soften/ of hardware.

- 19.3 QNS behoudt zich het recht voor om zijn onderhoudsverplichtingen onder meer op te schorten voor de tijd dat zich op de plaats van de opstelling van de apparatuur omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van QNS, risico's ten aanzien van veiligheid of gezondheid van medewerkers van QNS met zich meebrengen.
- 19.4 QNS draagt zorg voor het actueel houden van zijn expertise omtrent de apparatuur/programmatuur. QNS zal alle relevante gegevens omtrent de aan de apparatuur verrichte werkzaamheden registreren en vastleggen in zijn administratie. QNS zal cliënt op eerste verzoek inzage verschaffen in de aldus vastgelegde gegevens.
- 19.5 Indien QNS van mening is dat onderdelen tijdelijk worden vervangen om storingen te herstellen of te voorkomen dan blijven deze onderdelen eigendom van QNS en kan hij hiervoor een prijs voor bruikleen in rekening brengen. Cliënt dient echter deze in bruikleen zijnde apparatuur telkens goed te onderhouden en te gebruiken als ware het eigendom van cliënt.

**Artikel 20: Uitsluitingen**

- 20.1 In de onderhoudsprijs zijn niet inbegrepen:
  - a. het vervangen van gebruiksartikelen zoals onder andere, magnetische opslagmedia, en inktcartridges;
  - b. de vervangingskosten van onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen door QNS of diens hulpverleners;
  - c. verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.

**Artikel 21: Garantie**

- 21.1 Tenzij anders is overeengekomen, is QNS niet verantwoordelijk voor de controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de computerservice. Cliënt zal deze na ontvangst controleren. QNS staat er niet voor in dat de computerservice foutloos zal worden verleend. Indien onvolkomenheden in de resultaten van de verwerking een direct gevolg zijn van producten, programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor QNS uit hoofde van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, zal QNS computerservice herhalen teneinde naar beste vermogen deze onvolkomenheden te herstellen, mits de voor het herhalen van de computerservice benodigde gegevens nog beschikbaar zijn en cliënt de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van de resultaten, schriftelijk en gedetailleerd aan QNS kenbaar maakt. De herhaling zal gratis worden uitgevoerd. Indien de onvolkomenheden niet zijn toe te rekenen aan QNS, kan cliënt QNS verzoeken de computerservice te herhalen, in welk geval QNS de kosten daarvan in rekening zal brengen. Indien herstel van de onvolkomenheden die toegerekend moeten worden aan QNS redelijkerwijs niet mogelijk is, zal QNS de voor de betreffende computerservice door cliënt verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens cliënt aansprakelijk te zijn.
- 21.2 Het staat QNS vrij om de onvolkomenheden door een derde voor rekening van cliënt te laten herstellen, indien hierover tijdig met cliënt overleg is gepleegd.

**DIENSTVERLENING**

De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien QNS diensten verleent zoals organisatie- en automatiseringsadviezen, toepasbaarheidsonderzoek, consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, detachering, het ontwerpen of ontwikkelen van programmatuur of informatiesystemen of het verlenen van assistentie daarbij en dienstverlening met betrekking tot netwerken. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen omtrent specifieke diensten, zoals computerservice en onderhoud onverlet.

**Artikel 22: Uitvoering**

- 22.1 QNS zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.
- 22.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in gedeelten zal plaatsvinden, is QNS gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een deel behoren uit te stellen totdat cliënt de resultaten van het daaraan voorafgaande deel schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 22.3 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen is QNS gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van cliënt op te volgen. QNS is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 24.
- 22.4 Indien de overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal QNS steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde kwalificaties.

**Artikel 23: Wijziging en meerwerk**

- 23.1 Indien QNS op verzoek of met voorafgaande instemming van cliënt werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door cliënt aan QNS worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van QNS. QNS is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 23.2 Cliënt aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 24.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van cliënt en QNS, kunnen worden beïnvloed.
- 23.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke overeenkomst te sluiten, zal QNS cliënt tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

**Artikel 24: Opleidingen, cursussen en trainingen**

- 24.1 Voorzover de dienstverlening van QNS bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training kan QNS steeds voor de aanvang daarvan de terzake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training zullen worden beheerd door de bij QNS gebruikelijke regels.
- 24.2 Indien het aantal deelnemers daartoe naar het oordeel van QNS aanleiding geeft, is QNS gerechtigd de opleiding, cursus of training te combineren met één of meerdere opleidingen, cursussen, of trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.

**GEBRUIK EN ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR**

De in dit hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van programmatuur" vermelde bepalingen, zijn naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden van toepassing op alle door QNS ter beschikking gestelde programmatuur. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op een voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie, alles met inbegrip van eventueel door QNS te verstrekken nieuwe versies.

**Artikel 25: Gebruiksrecht**

- 25.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 8 verleent QNS cliënt het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de programmatuur. Cliënt zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde, omvat het gebruiksrecht van cliënt uitsluitend het recht de programmatuur te laden en uit te voeren.

- 25.2 De programmatuur mag door cliënt uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de ene verwerkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daaromtrent niets is overeengekomen gelden de verwerkingseenheid van cliënt waarop de programmatuur voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van het eerste gebruik op die verwerkingseenheid is aangesloten, als verwerkingseenheid en aantal aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Bij eventuele storingen van de bedoelde verwerkingseenheid kan de programmatuur voor de duur van de storing op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt. Het gebruiksrecht kan betrekking hebben op meerdere verwerkingseenheden voor zover dat uit de overeenkomst uitdrukkelijk blijkt.
- 25.3 Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is cliënt niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, verhuren, te sublicentieren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze ook of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van cliënt gebruikt. Cliënt zal de programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten, en niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden (timesharing). De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan cliënt ter beschikking gesteld.
- 25.4 Onverwijld na het eventueel eindigen van het gebruiksrecht van de programmatuur zal cliënt alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan QNS retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat cliënt bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal cliënt van zodanige vernietiging QNS onverwijld schriftelijk melding maken.

**Artikel 26: Aflevering en acceptatie**

- 26.1 QNS zal de programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan cliënt afleveren en, indien een door QNS uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de programmatuur bij cliënt installeren.

**Artikel 27: Garantie**

- 27.1 Gedurende een periode van drie maanden na aflevering, zal QNS naar beste vermogen eventuele fouten in de programmatuur (laten) herstellen indien deze binnen die periode gedetailleerd omschreven bij QNS zijn gemeld. QNS garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd. Het herstel zal gratis worden uitgevoerd, tenzij de programmatuur door een ander dan QNS zal worden hersteld. QNS kan zijn gebruikelijke tarieven en kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruikersfouten of onoordeelkundig gebruik van cliënt of van andere niet aan QNS toe te rekenen. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien cliënt zonder schriftelijke toestemming van QNS wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of doet aanbrengen.
- 27.2 Herstel van fouten zal geschieden op een door QNS te bepalen locatie. QNS is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- 27.3 Na afloop van de in artikel 28.1 bedoelde garantieperiode is QNS niet gehouden eventuele fouten te herstellen, tenzij er tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten dat zodanig herstel omvat.

**Artikel 28: Onderhoud**

- 28.1 Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten overeenkomstig artikel 26 en verder, of indien in de gebruiksvergoeding van de programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal cliënt overeenkomstig de gebruikelijke procedures van QNS geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd aan QNS melden. Na ontvangst van de melding zal QNS naar beste vermogen fouten in de programmatuur trachten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwere versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk zijn van de urgentie op de door QNS te bepalen wijze en termijn aan cliënt ter beschikking worden gesteld. QNS is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- 28.2 QNS garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd.
- 28.3 QNS kan zijn gebruikelijke tarieven en kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruikersfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan QNS toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan QNS is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.
- 28.4 Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal QNS bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de programmatuur deze aan cliënt tegen kostprijs ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is QNS niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot de betreffende oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functie kan QNS van cliënt verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met QNS aangaat en dat voor de ter beschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.
- 28.5 Indien cliënt niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met QNS is aangegaan, kan QNS door cliënt niet gehouden worden op een later moment wel een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.
- 28.6 Het bepaalde in artikel 3 is onverminderd van kracht.

**Artikel 29: Werkingsfeer**

- 29.1 Onderhoudsovereenkomsten gelden alleen in Nederland en voor zover het in Nederland opgestelde apparaat betreft.

**VERKOOP VAN APPARATUUR**

De in dit hoofdstuk "Verkoop van apparatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing in die QNS apparatuur aan cliënt verkoopt en/of onderhoudt.

**Artikel 30: Aflevering**

- 30.1 De door QNS verkochte apparatuur zal aan cliënt worden afgeleverd op de overeengekomen plaats van levering in Nederland.
- 30.2 QNS zal cliënt tijdig, vóór de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij voornemens is de apparatuur af te leveren.
- 30.3 QNS zal de apparatuur verpakken voor levering volgens de gebruikelijke bij hem geldende maatstaven. In geval cliënt een bijzondere wijze van verpakking wenst, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn.

**Artikel 31: Installatie**

- 31.1 Indien schriftelijk overeengekomen, zal QNS de apparatuur installeren of laten installeren.
- 31.1.1 In alle gevallen zal cliënt vóór aflevering van de apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen. QNS zal desgewenst omtrent de aanleg van deze faciliteiten aan cliënt een offerte uitbrengen.
- 31.1.2 Cliënt zal QNS voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkuren van QNS.

**Artikel 32: Retourzendingen**

- 32.1 Zonder voorafgaande toestemming zijnerzijds is QNS niet verplicht retourzendingen van cliënt te accepteren.
- 32.2 In ontvangstname van retourzendingen impliceert in geen geval erkenning door QNS van de door cliënt opgegeven grond van retourzending. Het risico van retour gezonden zaken blijft berusten bij cliënt totdat zij door QNS zijn gecrediteerd.
- 32.3 QNS houdt zich het recht voor de eventueel uit retourzendingen voortvloeiende creditering onder aftrek van 15% van de prijs van de retour gezonden producten, met een minimum van € 12,50.

**Artikel 33: Aflevering en acceptatie**

- 33.1 QNS zal de apparatuur aan cliënt ter beschikking stellen door aflevering conform artikel 26 dan wel, indien een door QNS uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, door installatie van de apparatuur bij cliënt.
- 33.2 De apparatuur tussen partijen gelden als geaccepteerd op de datum van aflevering dan wel, indien een door QNS uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, op de datum van de installatie.

**Artikel 34: Garantie**

- 34.1 Gedurende een periode van drie maanden na beschikkingstelling, zal QNS naar beste vermogen eventuele in de apparatuur, alsmede in onderdelen die door QNS in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, herstellen indien deze binnen die periode gedetailleerd omschreven bij QNS zijn gemeld. De garantieverplichting vervalt indien deze fouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand-, of waterschade, of indien cliënt zonder toestemming van QNS wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door QNS in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of doet aanbrengen.
- 34.2 Indien fouten vallen onder de garantie van de fabrikant zal QNS hier geen garantieverplichting voor hebben.

**Artikel 35: Apparatuur /programmatuur van toeleverancier**

- 35.1 Indien en voorzover QNS apparatuur van derden aan cliënt levert, zullen, mits zulks door QNS schriftelijk aan cliënt is medegedeeld, voor wat betreft die apparatuur de voorwaarden van derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden. Cliënt aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor cliënt bij QNS ter inzage en QNS zal deze op verzoek aan cliënt toezenden.
- 35.2 Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen cliënt en QNS om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze voorwaarden.