

Algemene voorwaarden Quantaris

April 2018
Nieuwegein

ALGEMENE VOORWAARDEN

1.1 Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Klant: degene die met Quantaris een Klantovereenkomst heeft gesloten.

Content Derden: gegevens, beeldmateriaal, Modellen of andere informatie en/of werken (onder beheer) van derden.

Documentatie: gebruikersdocumentatie behorende bij de overeengekomen Programmatuur, in welke vorm dan ook (hardcopy en/of digitale vorm) door Quantaris ter beschikking gesteld aan Klant onder de Klantovereenkomst.

Deelnemer: een natuurlijk persoon die onder de Klantovereenkomst aan een Training deelneemt.

Dienst(en): de overeengekomen werkzaamheden die Quantaris in opdracht en/of ten behoeve van Klant verricht zoals bepaald in de Klantovereenkomst, zoals onder meer (technische) consultancy, Trainingen, Onderhoud en Support, het ontwerpen en/of ontwikkelen van Programmatuur.

Storing: het substantieel niet voldoen van Programmatuur aan de door Quantaris schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, ingeval van maatwerkprogrammatuur en websites, aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een storing is alleen sprake indien Klant deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is.

Geautoriseerde Gebruiker: een natuurlijk persoon, werkzaam in de organisatie van Klant onder diens leiding en toezicht, die geautoriseerd is om de Producten te gebruiken zoals bepaald in de Klantovereenkomst.

Levering: het door Quantaris aan Klant leveren van een Product op de overeengekomen wijze (On Premise dienstverlening).

Maatwerkprogrammatuur: in opdracht van Klant specifiek ten behoeve van Klant ontwikkelde programmatuur.

Model(len): digitale model(len) op het gebied van het notariaat.

Nieuwe Versie: wijzigingen of aanvullingen van de Programmatuur, welke Quantaris ter beschikking stelt aan Klant indien en zoals dit uit de Klantovereenkomst voortvloeit.

On Premise: het door Quantaris aan Klant leveren van het overeengekomen Product voor installatie op de infrastructuur van Klant (stand-alone).

Training: de door of namens Quantaris verzorgde of georganiseerde Trainingsprogramma's of onderdelen van Trainingsprogramma's.

Trainingsmateriaal: door Quantaris in het kader van een Training aan Klant ter beschikking gestelde Trainingsmateriaal.

Klantovereenkomst: de tussen Quantaris en Klant gesloten overeenkomst.

Onderhoud en Support: door Quantaris aan Klant te verlenen overeengekomen onderhouds- en supportdiensten.

Product(en): Programmatuur, Documentatie, Trainingsmateriaal, en/of Content Derden, alsmede combinaties daarvan, die door Quantaris aan Klant wordt geleverd en/of online toegankelijk gemaakt zoals bepaald in de Klantovereenkomst.

Programmatuur: computerprogrammatuur in object code die door Quantaris aan Klant On Premise wordt geleverd, inclusief eventueel daarbij behorende Nieuwe Versies. Onder Programmatuur wordt ook Maatwerkprogrammatuur verstaan tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald. De broncode is vastgelegd in een Escrow overeenkomst welke is ondergebracht bij NCC Group Escrow Europe BV.

Quantaris: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid **Quantaris B.V.**

Schriftelijk: wanneer in deze Algemene Voorwaarden sprake is van mededelingen die 'schriftelijk' moeten worden gedaan, wordt daaronder mede verstaan een mededeling per telefax of per e-mail.

Werkdagen: maandag tot en met vrijdag met uitzondering van Nationaal erkende feestdagen.

1.2 Toepasselijkheid

1. Deze Algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, rechtsbetrekkingen en Overeenkomsten waarbij Quantaris Producten en/of Diensten van welke aard en op welke wijze dan ook aan Klant levert. Afwijkingen van en aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
2. Aanvullende en/of afwijkende voorwaarden van Klant maken geen deel uit van de Klantovereenkomst en binden derhalve Quantaris niet, tenzij Quantaris die voorwaarden schriftelijk en uitdrukkelijk heeft aanvaard. In welk geval bij eventuele tegenstrijdigheid van deze Algemene Voorwaarden met die van Klant, deze Algemene Voorwaarden prevaleren, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen onder verwijzing naar de bepaling waarvan is afgeweken.
3. Wanneer deze Algemene Voorwaarden tussentijds worden gewijzigd, maakt die gewijzigde versie van de Algemene Voorwaarden deel uit van elke na het moment van inwerkingtreding van de wijziging tot stand gekomen Klantovereenkomst.

1.3 Offertes, bestellingen en totstandkoming van de Klantovereenkomst

1. Alle offertes en aanbiedingen van Quantaris zijn geheel vrijblijvend, tenzij het tegendeel uitdrukkelijk schriftelijk is bepaald. Indien een offerte of aanbieding van Quantaris een vrijblijvend aanbod bevat en dit aanbod door Klant wordt aanvaard, heeft Quantaris het recht dit aanbod binnen vijf werkdagen na kennisneming van de aanvaarding door Klant te herroepen. Klant staat jegens Quantaris in voor de juistheid en volledigheid van de door hem aan Quantaris opgegeven maten, eisen, specificaties van de prestatie en andere gegevens waarop Quantaris zijn aanbieding baseert. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn de offertes en aanbiedingen van Quantaris dertig (30) dagen geldig.
2. De Klantovereenkomst komt tot stand door het doen van een schriftelijke (waaronder mede wordt begrepen langs elektronische weg) of mondelinge bestelling of opdracht bij Quantaris en de aanvaarding daarvan door Quantaris. Klant aanvaardt deze Algemene Voorwaarden door de schriftelijke of mondelinge bestelling dan wel verstrekking van de opdracht.
3. De in lid 2 genoemde aanvaarding door Quantaris kan via elk communicatiemiddel plaatsvinden.
4. Invoerbouten en andere fouten gemaakt bij het verstrekken van de bestelling of opdracht komen voor rekening en risico van Klant.

1.4 Prijzen en tarieven

1. Levering van Producten en Diensten geschiedt tegen de op het moment van de totstandkoming van de Klantovereenkomst overeengekomen prijzen en tarieven, bij gebreke waarvan de door Quantaris gehanteerde prijzen en tarieven gelden. Indien geen vaste prijs wordt overeengekomen, zal de prijs worden vastgesteld op basis van nacalculatie op grond van werkelijk bestede uren of gedeelten daarvan. De prijs wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven en voorrijkosten van Quantaris, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.
2. Indien de prijs is gebaseerd op een te verwachten hoeveelheid van het te leveren Product en/of Dienst zal achteraf de prijs definitief worden vastgesteld aan de hand van de daadwerkelijk geleverde hoeveelheid en de vooraf overeengekomen prijs per eenheid.
3. Quantaris behoudt zich het recht voor de prijzen en tarieven (tussentijds) te wijzigen. Gewijzigde prijzen en tarieven gelden – behoudens andersluidende, schriftelijke afspraak – vanaf het moment waarop deze door Quantaris worden ingevoerd.
4. Onverlet het bepaalde in het vorige lid, kunnen de prijzen en tarieven jaarlijks per 1 januari van het betreffende jaar door Quantaris worden aangepast conform de prijsindexcijfers voor de dienstenprijzenindex (DPI): commerciële dienstverlening en transport: 'Informatie & communicatie': 'computerprogrammering, advies & aanverwante diensten' of – indien relevant gezien de overeengekomen diensten – 'diensten op het gebied van informatie' (index 2010=100) zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek.

1.5 Facturering en betaling

1. Alle prijzen en tarieven zijn exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
2. Betaling door Klant dient te geschieden op een door Quantaris aangewezen bankrekening (zoals vermeld op de factuur) binnen de op de betreffende factuur vermelde betalingstermijn, bij gebreke waarvan een betalingstermijn heeft te gelden van veertien (14) dagen vanaf factuurdatum.
3. Zonder uitdrukkelijke toestemming van Quantaris is het Klant niet toegestaan zijn betalingsverplichting jegens Quantaris te verrekenen met een vordering van Klant op Quantaris, uit welke hoofde dan ook.

4. In geval van niet of niet-tijdige betaling door Klant dan wel niet of niet-behoorlijke nakoming van enige op Klant rustende verplichting is Quantaris gerechtigd om, nadat Klant in gebreke is gesteld met een redelijke termijn de verplichtingen alsnog na te komen, de Klantovereenkomst buitengerechtelijk te ontbinden en verdere levering respectievelijk verrichting van werkzaamheden en/of Diensten te staken, onverminderd het recht van Quantaris om nakoming of vergoeding van de ten gevolge van de ontbinding van de Klantovereenkomst geleden schade van Klant te vorderen.

1.6 Overmacht

1. Quantaris noch Klant is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien en voor zover hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht.
2. Onder overmacht wordt mede verstaan overmacht van toeleveranciers van Quantaris, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Klant aan Quantaris zijn voorgeschreven, alsmede gebrekkigheid van zaken, materialen, programmatuur, databestanden, documenten, andere gegevens en/of input van derden waarvan het gebruik door Klant aan Quantaris is voorgeschreven, elektriciteitsstoring, storing aan het internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteit, als ook brand, ontploffing, embargo, oorlog, natuurrampen en terrorisme.
3. In het geval een overmachtssituatie langer dan negentig (90) dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de Klantovereenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen ingevolge de Klantovereenkomst reeds is gepresteerd, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zijn.

1.7 Eigendomsvoorbehoud en risico

1. Quantaris behoudt de eigendom van alle aan Klant geleverde Product(en), zolang Klant niet volledig heeft voldaan aan zijn (betalings)verplichting jegens Quantaris uit hoofde van de Klantovereenkomst.
2. Rechten worden in voorkomend geval aan Klant steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Klant de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig voldoet.
3. Quantaris kan de in het kader van de Klantovereenkomst ontvangen of gegenereerde Producten, vermogensrechten, en resultaten van de dienstverlening - uitdrukkelijk niet toe gerekend enige persoonsgegevens die Quantaris in opdracht van Klant (heeft) verwerkt - van Quantaris onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, tot Klant alle aan Quantaris dienaangaande verschuldigde bedragen heeft voldaan.

1.8 Intellectueel eigendomsrecht

1. Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de Klantovereenkomst ontwikkelde of geleverde of anderszins ter beschikking gestelde Programmatuur, evenals voorbereidend materiaal daarvan, of andere (delen van) werken waarop intellectuele eigendomsrechten van Quantaris en/of diens licentiegevers of diens toeleveranciers rusten zoals analyses, ontwerpen, documentatie, Trainingsmateriaal, content, offertes, berusten uitsluitend bij Quantaris, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van Klant tot verveelvoudiging en openbaarmaking van (delen van) één of meerdere voornoemde werken is uitgesloten. Een aan Klant toekomend recht tot gebruik is beperkt tot de duur van de Klantovereenkomst, is niet-exclusief, niet sub-licentieerbaar en niet overdraagbaar aan derden en beperkt tot gebruik binnen Nederland voor uitsluitend interne doeleinden binnen de eigen organisatie.
2. Het gebruiksrecht van Klant mag slechts worden uitgeoefend door Geautoriseerde Gebruikers. Indien en zodra de Producten gebruikt wordt door meer Geautoriseerde Gebruikers of op andere apparatuur dan in deze voorwaarden bedoeld, is Klant gehouden de vergoeding te betalen die door Quantaris gewoonlijk voor dat meerdere gebruik wordt gehanteerd, overigens onverminderd het recht van Quantaris tot ontbinding van de Klantovereenkomst en/of vorderen van schadevergoeding. Het gebruiksrecht wordt steeds verleend onder voorwaarde van volledige en tijdige betaling door Klant van de voor de Producten geldende vergoeding.
3. Klant zal geen andere rechten hebben en mogen uitoefenen ten aanzien van de Producten dan uitdrukkelijk overeengekomen onder de Klantovereenkomst dan wel op grond van dwingend recht is toegestaan. Klant zal de Producten niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ('timesharing'). Broncode en de bij de ontwikkeling van de Programmatuur voortgebrachte technische documentatie en ander ontwerp materiaal worden niet aan Klant ter beschikking gesteld, ook niet indien Klant bereid is voor deze terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen, behoudens in het kader en onder de voorwaarden van een eventuele tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen escrow-regeling. Klant erkent dat de broncode een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van Quantaris bevat.
4. Het is Klant niet toegestaan de Producten en Diensten (door) te verkopen, te verhuren, te sub-licentiëren, of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, een derde al dan niet op afstand toegang te geven tot de Producten, ook niet indien de betreffende derde, niet zijnde Geautoriseerde Gebruikers, de Producten uitsluitend ten behoeve van Klant gebruikt.

5. Indien Quantaris in afwijking van lid 1 bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele of industriële eigendom, kan een zodanige verbintenis steeds slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk overeenkomen dat rechten van intellectuele of industriële eigendom ten aanzien van specifiek voor Klant ontwikkelde Programmatuur, of andere materialen, over zullen gaan op Klant, dan laat dit de bevoegdheid van Quantaris onverlet om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, documentatie, werken, programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zich hetzij voor derden. Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectuele of industriële eigendom het recht van Quantaris aan om ten behoeve van zichzelf of derden ontwikkelingen te ondernemen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van Klant zijn of worden gedaan.
6. Quantaris vrijwaart Klant tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Quantaris zelf ontwikkelde Producten inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat Klant Quantaris onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Quantaris. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Quantaris verlenen om zich, indien nodig in naam van Klant, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt met:
 - door Klant ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan Quantaris ter beschikking gestelde zaken, (ontwerp)materialen, programmatuur, databestanden, documenten en andere gegevens en/of input, dan wel;
 - met wijzigingen die Klant in de Producten heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen behoudens voor zover Quantaris haar voorafgaande schriftelijke toestemming had verleend tot het aanbrengen van die specifieke wijzigingen.

Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door Quantaris zelf ontwikkelde Producten inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van Quantaris een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Quantaris zo mogelijk zorg dragen dat Klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere Producten ongestoord kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door aanpassing van de inbreukmakende onderdelen of door verwerving van een gebruiksrecht ten behoeve van Klant. Indien Quantaris naar zijn uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor hem (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat Klant het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, zal Quantaris het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. Quantaris zal zijn keuze in dit kader niet maken dan na overleg met Klant. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringverplichting van Quantaris wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van een derde is geheel uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid van vrijwaringsverplichtingen van Quantaris voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde Producten:

 - in een niet door Quantaris gemodificeerde vorm;
 - in samenhang met niet door Quantaris geleverde of verstrekte zaken, (ontwerp)materialen, programmatuur, databestanden, documenten en andere gegevens en/of input; of
 - bij gebruik op een andere wijze dan waarvoor de Producten zijn ontwikkeld of bestemd.
7. Het is Quantaris toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Producten of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de Producten. Het is Klant niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken.
8. Het is Klant niet toegestaan van de Programmatuur een reservekopie te maken, tenzij het maken van een reservekopie noodzakelijk is voor het waarborgen van de continuïteit van het toegestane gebruik in geval van een calamiteit of voor beveiligingsdoeleinden (hieronder is tevens begrepen het maken van een (dagelijkse) back-up van het systeem van Klant). In dat geval is Klant gerechtigd ten hoogste twee reservekopieën te maken en is hij verplicht deze reservekopieën op een zodanige plaats te bewaren en ter zake zodanig strikte beveiligingsmaatregelen te nemen dat derden zich op geen enkele wijze in het bezit daarvan kunnen stellen.
Een reservekopie dient te zijn voorzien van dezelfde labels en aanduidingen van auteursrecht als aanwezig op het origineel. Het is dit artikel opgenomen recht tot het vervaardigen van reservekopieën is uitsluitend toegestaan in het geval de Programmatuur On Premise is geleverd.
9. Het is Klant niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de Producten te verwijderen of te wijzigen.
10. Klant garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Quantaris van zaken, (ontwerp)materialen, programmatuur, databestanden, documenten en andere gegevens en/of input ten behoeve van de uitvoering van de Klantovereenkomst, zoals gebruik, bewerking, installatie of incorporatie. Klant zal Quantaris vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.
11. Geen enkele bepaling in de Klantovereenkomst of daaruit voortvloeiende Overeenkomsten tussen Quantaris en Klant strekt tot gehele of gedeeltelijke overdracht aan Klant van rechten als bedoeld in lid 1, tenzij en voor zover uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

12. Indien Klant merkt dat derden inbreuk maken op de in lid 1 bedoelde rechten, is Klant verplicht dit terstond schriftelijk aan Quantaris te melden. Klant zal zonder schriftelijke toestemming van Quantaris op geen enkele wijze zelf, in of buiten rechte, tegen een dergelijke inbreuk optreden. Indien Quantaris naar aanleiding van een dergelijke melding beslist tegen een dergelijke inbreuk op te treden, zal Klant daaraan op kosten van Quantaris alle door Quantaris gevraagde medewerking verlenen.
13. Het is Klant niet toegestaan de Programmatuur te onderwerpen aan decompilatie, reverse engineering of enigerlei andere vorm van vertaling of bewerking van de programmacode, tenzij (en uitsluitend voor zover) de voorgenomen handelingen volledig vallen binnen het kader van artikel 45m van de Auteurswet 1912, en slechts op voorwaarde dat Klant zijn voornemen tot het verrichten van dergelijke handelingen tevoren schriftelijk aan Quantaris kenbaar heeft gemaakt, en daarbij heeft verzocht om beschikbaarstelling van de benodigde informatie.

1.9 Levering/leveringstermijn

1. Alle door Quantaris genoemde of afgesproken (leverings)termijnen zijn vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de Klantovereenkomst aan Quantaris bekend zijn. Quantaris is niet gehouden een termijn na te komen, indien er vertraging ontstaat door oorzaken die bij de klant of een door de klant ingeschakelde derde liggen en niet verwijtbaar zijn aan Quantaris.
2. Quantaris is niet gehouden een overeengekomen uiterste (leverings) termijn na te komen, indien er vertraging ontstaat door oorzaken die verwijtbaar zijn aan de klant, een door de klant ingeschakelde of voorgeschreven derde, sprake is van overmacht of anderszins niet toerekenbaar is aan Quantaris. Quantaris zal zich redelijkerwijs inspannen om streeftermijnen te behalen. Tussen Partijen overeengekomen tussentijdse termijnen, gelden steeds als streeftermijnen.
3. In alle gevallen komt Quantaris wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Klant hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld.
4. Quantaris is niet gebonden aan al dan niet uiterste termijnen (waaronder mede begrepen fatale termijnen) die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de Klantovereenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Evenmin is Quantaris gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn (waaronder mede begrepen fatale termijnen) als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de Klantovereenkomst (o.a. meerwerk, nieuwe specificaties) zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige uiterste termijn dreigt, zullen Quantaris en Klant zo spoedig mogelijk in overleg treden.
5. Quantaris is gerechtigd de nakoming van zijn verplichtingen jegens Klant op te schorten zolang Klant niet aan al zijn (betaling)verplichtingen uit hoofde van enige met Quantaris bestaande rechtsverhouding heeft voldaan.

1.10 Informatieverstrekking door Klant

1. Klant zal Quantaris steeds ruimschoots van tevoren alle voor een behoorlijke uitvoering van de Klantovereenkomst nuttige of noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen, waaronder het verstrekken van toegang tot zijn kantoorruimte. Indien Klant in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de Klantovereenkomst eigen personeel inzet, zal dit personeel beschikken over de noodzakelijke kennis, ervaring, capaciteit en kwaliteit.
2. Klant draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de Producten en van de door Quantaris te verlenen Diensten. Klant is eveneens verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer van diens (computer)systeem waarop de On Premise Programmatuur is geïnstalleerd dan wel waarmee toegang wordt verkregen tot Producten zoals deze zich bevinden op het (computer)systeem (onder beheer) van Quantaris. Klant is verantwoordelijk voor een adequate beveiliging en virusprotectie van zijn (computer)systeem. Quantaris is ter zake nimmer aansprakelijk en Klant vrijwaart Quantaris volledig voor alle claims ter zake.
3. Indien medewerkers van Quantaris op locatie van Klant werkzaamheden verrichten, draagt Klant kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenst faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle geldende wettelijke eisen en voorschriften met betrekking tot arbeidsomstandigheden. Klant vrijwaart Quantaris voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Quantaris, die in verband met de uitvoering van de Klantovereenkomst schade lijden die het gevolg is van handelen of nalaten van Klant of van onveilige situaties in diens organisatie. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende regels indien nodig tijdig kenbaar maken aan de in te zetten medewerkers van Quantaris.
4. Indien Klant (ontwerp)materialen, programmatuur, databestanden, documenten en andere gegevens en/of input op een informatiedrager aan Quantaris ter beschikking stelt, zullen deze voldoen aan de door Quantaris voorgeschreven specificaties.
5. Indien Klant de voor de uitvoering van de Klantovereenkomst noodzakelijke gegevens, apparatuur, programmatuur of medewerkers niet, niet tijdig, of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Quantaris stelt of indien Klant op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Quantaris het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de Klantovereenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van Quantaris tot uitoefening van enig ander wettelijk recht.

6. Indien bij de uitvoering van de Klantovereenkomst gebruik wordt gemaakt van elektronische communicatiemiddelen, waaronder telecommunicatiefaciliteiten zoals internet, is Klant verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige en adequate beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten die onder direct gebruik en beheer van Quantaris staan. Quantaris is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet beschikbaarheid van deze faciliteiten die niet onder direct gebruik en beheer van Quantaris staan, tenzij Klant aan kan tonen dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van Quantaris. Indien bij de uitvoering van de Klantovereenkomst gebruik wordt gemaakt van genoemde faciliteiten onder direct gebruik en beheer van Quantaris, is Quantaris gerechtigd Klant toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. Quantaris kan de toegewezen toegangs- of identificatiecodes wijzigen. Klant behandelt de toegangs- of identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan bevoegd personeel kenbaar. Quantaris is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van toegangs- of beveiligingscodes wordt gemaakt.

1.11 Einde Klantovereenkomst

1. Met uitzondering van het bepaalde in lid 2 van dit artikel, komt aan elk van partijen de bevoegdheid tot ontbinding van de Klantovereenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een deugdelijk en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Klantovereenkomst.
2. Een partij heeft het recht de Klantovereenkomst met onmiddellijke ingang door middel van een schriftelijke kennisgeving zonder (andere) voorafgaande ingebrekestelling te ontbinden indien aan de andere Partij surseance van betaling wordt verleend, in staat van faillissement wordt verklaard of indien de onderneming van de andere Partij wordt geliquideerd of beëindigd, anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Partijen zijn wegens voornoemde beëindiging van de Klantovereenkomst jegens elkaar nimmer tot enige schadevergoeding gehouden.
3. Indien een Klantovereenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd tegen het einde van een kalenderjaar. Deze opzegging dient uiterlijk op 1 juli van het betreffende kalenderjaar door Quantaris te zijn ontvangen. Indien een Klantovereenkomst is aangegaan voor een initiële duur, wordt de duur van de Klantovereenkomst telkenmale stilzwijgend verlengd met één jaar, behoudens schriftelijke opzegging tegen het einde van een kalenderjaar. Deze opzegging dient uiterlijk op 1 juli van het betreffende kalenderjaar door Quantaris te zijn ontvangen. Anders dan voornoemde opzeggingsmogelijkheden is Klant niet gerechtigd een Klantovereenkomst (tussentijds) op te zeggen.
4. Indien Klant op het moment van de ontbinding als bedoeld in lid 1 en 2 reeds prestaties ter uitvoering van de Klantovereenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij en voor zover Quantaris ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Quantaris vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de Klantovereenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
5. In geval van beëindiging van de Klantovereenkomst zijn alle door Klant aan Quantaris verschuldigde bedragen onmiddellijk en in hun geheel opeisbaar.
6. Beëindiging van een Klantovereenkomst omvat tevens de onmiddellijke beëindiging van de onder de Klantovereenkomst door Quantaris aan Klant verleende gebruiksrechten op Producten en Diensten.
7. In alle gevallen van beëindiging van een Klantovereenkomst dient Klant alle in zijn bezit zijnde fysieke exemplaren/kopieën daarvan binnen tien (10) werkdagen na beëindiging aan Quantaris ter hand te stellen alsmede alle digitale exemplaren/kopieën van de Producten van diens (computer)systeem of andere dragers definitief te verwijderen.

1.12 Aansprakelijkheid en Vrijwaring

1. Hoewel aan de inhoud van de door Quantaris geleverde Producten en Diensten de uiterste zorg is besteed, kan voor de afwezigheid van fouten en/of onvolledigheden niet worden ingestaan. Programmeurs, auteurs en andere makers van de Producten of de personen die de Diensten verlenen, zullen voor dergelijke fouten of onvolledigheden op geen enkele wijze aansprakelijk zijn. Quantaris aanvaardt dan ook slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel blijkt.
2. De aanwezigheid van een Storing met betrekking tot een Product of Dienst geeft Klant nimmer enig recht tot opschorting van zijn betalingsverplichtingen jegens Quantaris.
3. De totale aansprakelijkheid van Quantaris wegens diens tekortkoming uit welke hoofde en op welke rechtsgrond dan ook, nadrukkelijk ook begrepen met Klant overeengekomen garantieverplichtingen en vrijwaringen, is beperkt tot vergoeding van aan Quantaris toerekenbare directe schade tot maximaal een bedrag gelijk aan de voor dat Product of Dienst betaalde prijs (exclusief btw). Indien de Klantovereenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan een jaar, wordt het hiervoor bedoelde bedrag gesteld op een totaal van de vergoedingen (exclusief btw) betaald voor een jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan € 500.000,00.

Onder directe schade in de zin van dit artikel wordt uitsluitend verstaan:

- de redelijke kosten die Klant heeft gemaakt om de prestatie van Quantaris aan de Klantovereenkomst te laten beantwoorden; redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van dit artikel;
 - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van dit artikel;
 - redelijke kosten die Klant heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Quantaris op een voor hem bindende fatale leveringsdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering.
4. Aansprakelijkheid van Quantaris voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, vermindering, vernietiging of verlies van documenten (uitdrukkelijk niet zijnde/bevattende persoonsgegevens), schade verband houdende met het gebruik van door Klant aan Quantaris voorgeschreven zaken, materialen of software van derden dan wel van Klant, schade verband houdende met de inschakeling van door Klant aan Quantaris voorgeschreven toeleveranciers uit welke hoofden dan ook, is uitgesloten.
 5. De in de voorgaande leden van dit artikel genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Quantaris of diens leidinggevend.
 6. Quantaris is voorts niet aansprakelijk voor door Klant dan wel enige derde geleden schade als gevolg van onjuist of ondeskundig gebruik door Klant of enige derde van door Quantaris geleverde Producten of Diensten.
 7. Tenzij nakoming door Quantaris blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Quantaris wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Klantovereenkomst slechts indien Klant Quantaris onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Quantaris ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. Die ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Quantaris in staat is adequaat te reageren.
 8. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Quantaris meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Quantaris vervalt door het enkele verloop van (twaalf) 12 maanden na het incident of de reeks van incidenten waarop de vordering betrekking heeft.
 9. Klant vrijwaart Quantaris voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een storing in een Product of systeem dat door Klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Quantaris geleverde Producten of andere materialen.
 10. In afwijking van het bepaalde in dit artikel geldt voor de navolgende Producten en/of Diensten de navolgende regeling:
 - voor Producten is Quantaris in geval van een storing in het Product slechts gehouden, zulks ter keuze van Quantaris, tot (a) het bepaalde in lid 3; dan wel (b) om het betreffende Product opnieuw te leveren; dan wel (c) de van Klant voor dit Product ontvangen vergoeding terug te betalen na retournering van het Product aan Quantaris dan wel het staken van verder gebruik van het Product. Iedere andere of verdergaande verplichting van Quantaris is uitgesloten.
 - Voor Maatwerkprogrammatuur is Quantaris in geval van een Storing slechts gehouden tot hetgeen bepaald is in hoofdstuk 4 (Systeemontwikkeling). Quantaris is in dit verband niet tot enige schadevergoeding verplicht.
 - Voor alle Producten en Diensten geldt dat Quantaris indien ten aanzien van dat Product en/of Dienst in rechte is vastgesteld dat het aanbieden of het gebruik daarvan in strijd is met intellectuele eigendomsrechten van een derde, slechts gehouden is, zulks ter keuze van Quantaris, zich in te spannen om te zorgen, eventueel door levering van een gewijzigde versie van het Product, respectievelijk Dienst, dat Klant daarvan zo min mogelijk hinder ondervindt in zijn operationele gebruik van het Product, respectievelijk Dienst dan wel de van Klant voor dit Product, respectievelijk Dienst ontvangen vergoeding terug te betalen na retournering aan Quantaris, respectievelijk staken van het gebruik van het Product, respectievelijk Dienst. Quantaris is in dit verband niet tot enige schadevergoeding verplicht.
 11. Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts-)personen waarvan Quantaris zich ter uitvoering van de Klantovereenkomst bedient.

1.13 Geheimhouding

1. Partijen nemen strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van informatie die naar zijn aard vertrouwelijk is dan wel als vertrouwelijk is aangeduid. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij zal ieder der partijen informatie en gegevensdragers welke hem ter beschikking staan, niet gebruiken voor andere doeleinden dan waarvoor de informatie aan hem ter beschikking is gesteld, niet aan derden ter beschikking stellen dan in opdracht van degene van wie de informatie is verkregen en aan zijn werknemers slechts bekend maken voor zover dit nodig is voor het verrichten van de overeengekomen werkzaamheden. Partijen zullen hun werknemers verplichten deze geheimhoudingsbepaling na te leven en staan ervoor in dat de werknemers door een arbeidsovereenkomst en/of geheimhoudingsovereenkomst verplicht zullen zijn tot geheimhouding van deze vertrouwelijke informatie.

2. De in het voorgaande lid opgenomen geheimhoudingsverplichting geldt alleen niet voor gegevens met betrekking waartoe partijen kunnen aantonen dat:
 - de gegevens bekend waren aan derden anders dan door schending van diens geheimhoudingsplicht;
 - het gegevens van algemene bekendheid betreft;
 - de openbaarmaking geschiedt op basis van een wettelijke verplichting;
 - de gegevens bekend waren aan Quantaris voor het sluiten van de Klantovereenkomst anders dan uit hoofde van een eerdere overeenkomst met Klant en er geen geheimhoudingsplicht voor Quantaris geldt uit andere (geheimhoudings-) overeenkomsten.
3. Quantaris verbindt zich om op generlei wijze (direct of indirect) specifieke informatie verkregen uit de inrichting of structurering van de IT-omgeving van Klant aan derden kenbaar te maken, noch derden daarvan gebruik te laten maken. Ook niet door indirect door enige vorm van berichtgeving omtrent uitkomsten uit rapportages die de IT-omgeving levert.
4. Quantaris verbindt zich alle noodzakelijke maatregelen te nemen welke in redelijkheid genomen dienen te worden teneinde te voorkomen dat de gegevens uit de IT-omgeving van Klant op enigerlei wijze aan derden kenbaar zijn of worden.

1.14 Privacy/Beveiliging/Bewaarplicht

1. Indien Quantaris op grond van de Klantovereenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de Klantovereenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten passend is.
2. Klant staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, daaronder begrepen de voorschriften ingevolge de (tot 25 mei 2018:) Wet Bescherming Persoonsgegevens/(vanaf 25 mei 2018:) de Algemene Verordening Gegevensbescherming, stipt in acht worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht en alle vereiste toestemmingen tot verwerking van persoonsgegevens zijn verzorgd. Klant zal Quantaris alle ter zake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk verstrekken.
3. Klant vrijwaart Quantaris voor alle aanspraken van derden die jegens Quantaris mochten worden ingesteld wegens een niet aan Quantaris toe te rekenen schending van de (tot 25 mei 2018:) Wet Bescherming Persoonsgegevens/(vanaf 25 mei 2018:) de Algemene Verordening Gegevensbescherming en eventuele andere toepasselijke geldende wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens, behoudens voor zover Klant bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan Quantaris toerekenbaar zijn.
4. Klant vrijwaart Quantaris voor alle aanspraken van derden, waaronder overheidsinstellingen, die jegens Quantaris mochten worden ingesteld wegens schending van wetgeving inzake de wettelijke bewaartermijnen.

1.15 Overige bepalingen

1. Alle kennisgevingen in het kader van de naleving van de Klantovereenkomst en deze algemene voorwaarden dienen schriftelijk te worden gedaan. Om haar werking te hebben, dient de kennisgeving de ontvangende partij te hebben bereikt. De bewijslast ter zake rust op de partij die de kennisgeving verzendt.
2. Quantaris zal zich voor werkzaamheden in het kader van enige Klantovereenkomst van derden mogen bedienen, tenzij partijen anders overeenkomen. Quantaris is verantwoordelijk voor de uitvoering van deze werkzaamheden alsof zij ze zelf uitvoert.
3. Wijzigingen en/of aanvullingen van/op de Klantovereenkomst en deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover deze schriftelijk zijn vastgelegd.
4. Quantaris is gerechtigd zijn rechten en/of verplichtingen uit de Klantovereenkomst over te dragen aan dochter- en/of groepsmaatschappijen als bedoeld in artikel 24a en 24b van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek, dan wel aan rechtsoptvolgers, door welke overdracht Quantaris uit zijn verplichtingen jegens Klant zal zijn ontslagen, mits deze partij redelijkerwijs in staat moet worden geacht om de verplichtingen uit deze overeenkomst na te komen. Klant zal op eerste verzoek van Quantaris alle door Quantaris voor bedoelde overdracht noodzakelijk geachte medewerking verlenen.
5. Het is Klant zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Quantaris niet toegestaan zijn rechten en/of verplichtingen uit een Klantovereenkomst aan derden over te dragen of rechten ten gunste van derden met een beperkt recht te bezwaren. Quantaris zal de hiervoor benodigde toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

1.16 Toepasselijk recht en geschillen

1. De Overeenkomsten tussen Quantaris en Klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepassing van het Weens Koopverdrag van 1980 is uitdrukkelijk uitgesloten.
2. Partijen komen ten aanzien van alle geschillen welke tussen hen mochten ontstaan naar aanleiding van de onderhavige Klantovereenkomst, dan wel van nadere Overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, overeen deze geschillen te behandelen overeenkomstig het ICT-Mediationreglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering (www.sgoa.eu).

3. Indien met betrekking tot deze geschillen door partijen binnen 90 dagen na aanvang van de mediation geen vergelijk wordt bereikt overeenkomstig het Reglement, zullen deze geschillen op verzoek van de meest gereede partij worden beslecht overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering.
4. Indien een geschil naar aanleiding van de tussen partijen gesloten Klantovereenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, binnen de bevoegdheid van de kantonrechter vallen, is elk der partijen, in afwijking van het bepaalde in lid 3 van dit artikel, gerechtigd de zaak als kantonzaak aanhangig te maken bij de wettelijk bevoegde Rechtbank. Voorgaande bevoegdheid komt aan partijen enkel toe indien ter zake van dat geschil nog geen arbitrale procedure aanhangig is gemaakt conform het bepaalde in lid 3 van dit artikel. Indien de zaak met inachtneming van het in dit lid 4 bepaalde door één of meer der partijen ter behandeling en beslissing bij de wettelijk bevoegde Rechtbank aanhangig is gemaakt, is de kantonrechter van die Rechtbank bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.

2 DIENSTVERLENING

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze voorwaarden, van toepassing indien Quantaris Diensten verleent, zoals advisering, consultancy, Trainingen, ondersteuning, ontwikkelen van Maatwerkprogrammatuur en het implementeren van On Premise Programmatuur. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen betreffende specifieke Diensten, zoals de ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur, Conversiediensten, Onderhoud en Support, en dergelijke, onverlet.

2.1 Uitvoering Dienstverlening

1. Quantaris zal zich naar behoren inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval Overeenkomstig de met Klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle Diensten van Quantaris worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke Klantovereenkomst Quantaris uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven en voor zover het behalen daarvan binnen de invloedssfeer van Quantaris ligt. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Regelingen met betrekking tot specifieke serviceniveaus worden eventueel uitgewerkt in een Service Level Agreement van Quantaris.
2. Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Quantaris gerechtigd de aanvang van de Diensten die tot een fase behoren, uit te stellen totdat Klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
3. Indien een Klantovereenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is Quantaris steeds gerechtigd na overleg met Klant deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
4. Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is Quantaris gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Klant op te volgen. Quantaris is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 1.4.1.

2.2 Wijzigingen in de werkzaamheden

1. Indien Quantaris op verzoek of met voorafgaande instemming van Klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Klant worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Quantaris. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd. Quantaris is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke Klantovereenkomst wordt gesloten.
2. Klant aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in lid 1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Klant en Quantaris, kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Klantovereenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Klant nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de Klantovereenkomst.
3. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal Quantaris Klant desgevraagd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

2.3 Consultancy/Training

1. Klant is voor de Training een vergoeding verschuldigd conform de op dat moment geldende tarieven. Het annuleren van deelname aan een Training kan kosteloos tot uiterlijk een (1) kalenderweek voor aanvang van de Training. Bij annulering van deelname aan een Training binnen een kalenderweek voor aanvang van de Training is Klant 50% van de voor de Training overeengekomen vergoeding verschuldigd. Annulering dient schriftelijk te geschieden. Bij geen deelname aan de Training zonder dat tijdig een schriftelijke annulering is ontvangen door Quantaris op de dag van aanvang van de Training, is Klant 100% van de voor de Training overeengekomen vergoeding verschuldigd.
2. Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Quantaris aanleiding geeft, is Quantaris gerechtigd de consultancy of Training te combineren met één of meer andere consultancydagen of Trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.

2.4 Conversie

1. Indien Quantaris Diensten op het gebied van conversies (hierna: **Conversiediensten**) verleent, waaronder wordt verstaan de automatische verwerking van gegevens met behulp van door Quantaris beheerde Programmatuur alsmede het converteren van data, is het bepaalde in deze paragraaf 2.4 aanvullend van toepassing.
2. Conversie van data wordt slechts in opdracht van Klant verricht. Indien Quantaris krachtens een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie handelingen verricht met betrekking tot gegevens van Klant of diens personeel, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Klant in rekening worden gebracht.

3. De door Quantaris te verwerken data zal overeenkomstig de door Quantaris opgestelde voorwaarden tijdig door Klant ter beschikking worden gesteld. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, zal voor rekening en risico van Klant geschieden, ook indien deze door Quantaris worden uitgevoerd of verzorgd.
4. Klant staat ervoor in dat alle door hem aan Quantaris ter uitvoering van de Conversiediensten ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Quantaris verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Quantaris. Klant zal de resultaten van de conversie controleren en Quantaris van enige onvolkomenheid in de juistheid en/of volledigheid van de gegevens op de hoogte stellen, een en ander conform het bepaalde in artikel 2.2.
5. Alle door Quantaris bij de Conversiediensten gebruikte apparatuur, programmatuur en andere zaken blijven eigendom respectievelijk voorwerp van intellectuele en industriële eigendom van Quantaris.
6. Quantaris staat er niet voor in dat de Conversiedienst foutloos is en/of zonder onderbrekingen wordt verleend. Indien Storing/Storingen in de resultaten van de Conversiedienst een direct gevolg zijn van Producten, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor Quantaris uit hoofde van de Klantovereenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, zal Quantaris de werkzaamheden herhalen teneinde naar beste vermogen deze onvolkomenheden te herstellen, mits Klant de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van de resultaten van de Conversiedienst, schriftelijk en gedetailleerd aan Quantaris kenbaar maakt.
7. Slechts indien Storing/Storingen in de Conversiedienst aan Quantaris toerekenbaar zijn, wordt de herhaling gratis uitgevoerd. Indien storingen niet zijn toe te rekenen aan Quantaris en/of de storingen het gevolg zijn van fouten of onvolkomenheden van Klant, zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige informatie, zal Quantaris de kosten van een eventuele herhaling volgens zijn gebruikelijke tarieven aan Klant in rekening brengen. Indien herstel van aan Quantaris toerekenbare Storing/Storingen technisch of redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Quantaris de voor de betreffende Conversiedienst door Klant verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens Klant aansprakelijk te zijn. Aan Klant komen geen andere rechten wegens storingen in de Conversiedienst toe dan die welke in deze garantieregeling zijn beschreven.

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van deze voorwaarden en de bijzondere bepalingen uit de voorgaande hoofdstukken, van toepassing indien Quantaris in opdracht van Klant specifiek ten behoeve van Klant Maatwerkprogrammatuur ontwikkelt en deze eventueel installeert. Op deze Maatwerkprogrammatuur is ook hetgeen hierna in hoofdstuk 4 is vermeld, van toepassing, behalve voor zover daarvan in dit hoofdstuk wordt afgeweken. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm (object code) en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende Documentatie.

3.1 Ontwikkeling

1. Indien niet reeds bij het aangaan van de Klantovereenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen Maatwerkprogrammatuur aan Quantaris ter hand zijn gesteld, zullen partijen in overleg schriftelijk specificeren welke Maatwerkprogrammatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Quantaris zal de ontwikkeling van de Maatwerkprogrammatuur met zorg uitvoeren op basis van de door Klant te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan Klant instaat. Indien partijen het gebruik van een ontwikkelingsmethode zijn overeengekomen die zich erdoor kenmerkt dat het ontwerpen en/of het ontwikkelen van onderdelen van de Maatwerkprogrammatuur onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de Klantovereenkomst te bepalen prioriteitstelling, zal deze prioriteitstelling steeds in overleg tussen partijen tot stand komen.
2. Quantaris is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Klant de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
3. Onverminderd het bepaalde in artikel 1.8 (Intellectueel Eigendomsrecht) verkrijgt Klant het recht tot gebruik van de Maatwerkprogrammatuur in object code. Slechts indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de Maatwerkprogrammatuur en de bij de ontwikkeling van de Maatwerkprogrammatuur gemaakte technische documentatie aan Klant ter beschikking worden gesteld, in welk geval Klant gerechtigd zal zijn in deze Maatwerkprogrammatuur wijzigingen aan te brengen. Indien Quantaris in rechte gehouden wordt de broncode en/of de technische documentatie aan Klant ter beschikking te stellen, kan Quantaris daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.
4. Indien partijen een ontwikkelmethode gebruiken die zich kenmerkt door het uitgangspunt dat het ontwerpen en/of ontwikkelen van (onderdelen van) de Maatwerkprogrammatuur op iteratieve wijze geschiedt (bijvoorbeeld Scrum), aanvaarden partijen dat de werkzaamheden bij aanvang niet zullen worden verricht op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties en tevens dat specificaties, welke al dan niet bij aanvang van de werkzaamheden zijn overeengekomen, tijdens de uitvoering van de Klantovereenkomst in goed overleg kunnen worden aangepast met inachtneming van de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort. Partijen zullen tijdens de uitvoering van de Klantovereenkomst gezamenlijk in goed overleg beslissingen nemen met betrekking de specificaties die voor de volgende fase van het project (bijvoorbeeld een 'time-box') en/of voor de volgende deelontwikkeling gelden. Klant zal zorg dragen voor een permanente, actieve en door de organisatie van Klant gedragen inbreng en medewerking van relevante eindgebruikers, onder meer ten aanzien van het testen en ten aanzien van (nadere) besluitvorming. Klant garandeert dat de door hem ingezette medewerkers welke worden benoemd in sleutelposities, beschikken over de voor deze positie benodigde beslissingsbevoegdheden. Klant waarborgt voortvarendheid van de door hem tijdens de uitvoering van de Klantovereenkomst te nemen voortgangsbepalingen. Bij gebreke van tijdige en duidelijke voortgangsbepalingen van de zijde van Klant conform de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort, is Quantaris gerechtigd - doch niet verplicht - de naar zijn oordeel passende beslissingen te nemen, waarvan Quantaris de klant onverwijld schriftelijk op de hoogte stelt.
5. Indien partijen gebruik maken van een ontwikkelmethode zoals bedoeld in lid 4 van dit artikel, dan is het bepaalde in artikel 4.2 lid 3 tot en met 9 niet van toepassing. Klant aanvaardt de Maatwerkprogrammatuur in de staat waarin deze zich op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt ('as is, where is'). Quantaris is na de laatste ontwikkelfase niet gehouden tot herstel van fouten of Storing/Storingen, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van deze voorwaarden en de bijzondere bepalingen uit de voorgaande hoofdstukken, van toepassing op alle door Quantaris On Premise ter beschikking gestelde Producten en Maatwerkprogrammatuur. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm (object code) en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende Documentatie, inclusief de eventueel door Quantaris te verstrekken Nieuwe Versies.

4.1 Gebruiksrechten/Licenties

1. Onverminderd het bepaalde in artikel 1.8 verleent Quantaris Klant het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de Producten voor de in de Klantovereenkomst bepaalde duur. Klant zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbepalingen steeds naleven. Onverminderd het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde omvat het gebruiksrecht van Klant uitsluitend het recht de Producten te laden en te gebruiken, en uit te voeren.
2. De Producten mogen door Klant uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de verwerkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daaromtrent niets anders is overeengekomen, gelden de verwerkingseenheid van Klant waarop de Programmatuur voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van eerste gebruik op die verwerkingseenheid is aangesloten, als verwerkingseenheid en aantal aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Bij eventuele storing 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 Klantovereenkomst uitdrukkelijk blijkt.
3. Indien Partijen een inzage licentie zijn overeengekomen ten aanzien van On Premise Programmatuur, verleent Quantaris aan Klant het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de betreffende On Premise Programmatuur voor de in de Klantovereenkomst bepaalde duur, bij gebreke waarvan de duur van één jaar geldt, met de mogelijkheid om de duur te verlengen indien Partijen dit overeenkomen.
4. Het is Klant niet toegestaan de Producten - of andere werken waarop een gebruiksrecht is verleend - en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sub-licentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, een derde al dan niet op afstand toegang te geven tot de Producten of de Producten bij een derde ter hosting onder te brengen, ook niet indien de betreffende derde de Producten uitsluitend ten behoeve van Klant gebruikt.
5. Klant is verplicht wijzigingen in het aantal in gebruik zijnde gebruiksrechten (licenties) uiterlijk drie (3) maanden vóór het einde van het lopende kalenderjaar schriftelijk door te geven aan Quantaris. Een afname in het gebruik van licenties, die niet binnen de gestelde termijn wordt gemeld, heeft geen invloed op de jaarlijkse onderhoudsfactuur, zoals in artikel 4.4 lid 6 vermeld.

4.2 Installatie/Acceptatie

1. Quantaris zal de Producten op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan Klant afleveren, respectievelijk de te ontwikkelen Maatwerkprogrammatuur aan Klant zoveel mogelijk conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en, indien een door Quantaris uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de Programmatuur bij Klant installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Klant zelf de Programmatuur installeren, inrichten en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Quantaris niet verplicht tot het uitvoeren van Conversiediensten.
2. Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in artikel 4.2 lid 3 tot en met 9 van toepassing. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt Klant de Producten in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en andere storingen, onverminderd de verplichtingen van Quantaris ingevolge de garantie van artikel 4.3. In alle gevallen geldt het bepaalde in artikel 4.2.10 onverminderd. Klant aanvaardt de Producten in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en andere storingen.
3. Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien (14) dagen na Levering of, indien een door Quantaris uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie en afronding van de gezamenlijke acceptatietest. Gedurende de testperiode is het Klant niet toegestaan de Programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Quantaris kan steeds verlangen, derhalve ook indien zulks niet uitdrukkelijk is overeengekomen, dat Klant met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op (tussen) resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan Quantaris worden gerapporteerd.

4. De Programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
 - indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen of, indien een door Quantaris uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie en afronding van de gezamenlijke acceptatietest, dan wel:
 - indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel;
 - indien Quantaris vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in lid 5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde Storingen zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van kleine Storingen die volgens lid 6 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de Maatwerkprogrammatuur, indien Klant daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.
5. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Programmatuur Storingen bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Klant Quantaris hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de Programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.
6. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Programmatuur Storingen bevat, zal Klant Quantaris uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de Storingen informeren. Quantaris zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde Storingen binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Quantaris gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleem vermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen.
7. Acceptatie van de Programmatuur 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 Storingen, zijnde Storingen die operationele of productieve ingebruikname van de Programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Quantaris om deze kleine Storingen, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van de Maatwerkprogrammatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals de vormgeving van gebruikersinterfaces.
8. Indien de Programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt 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.
9. Acceptatie van de Programmatuur op een der wijzen als bedoeld in lid 3 heeft tot gevolg dat Quantaris ten volle gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de On Premise te leveren Programmatuur, respectievelijk de Maatwerkprogrammatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door Quantaris is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake de installatie van de Programmatuur. Acceptatie van de Programmatuur doet niets af aan de rechten van Klant op grond van lid 7 betreffende kleine Storingen.
10. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de terbeschikkingstelling van Producten en het recht tot gebruik van de Producten verschuldigd bij de Levering daarvan dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door Quantaris uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

4.3 Garantie

1. Quantaris zal zich in alle redelijkheid ervoor inspannen Storingen in de Programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie (3) maanden na Levering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie (3) maanden na acceptatie zoals bedoeld in 4.2 lid 5 gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Quantaris zijn gemeld. Quantaris garandeert niet dat de Producten zonder onderbreking, fouten of overige storingen zal werken of dat alle storingen worden verbeterd. Het herstel is als onderdeel van het Onderhoud en Support bij de overeengekomen vergoeding inbegrepen, tenzij de Producten in opdracht van Klant is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Quantaris volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. Quantaris kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Klant of van andere niet aan Quantaris toe te rekenen oorzaken. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien Klant zonder schriftelijke toestemming van Quantaris wijzigingen in de Programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen.
2. Herstel van Storingen zal geschieden op een door Quantaris te bepalen locatie. Quantaris is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen.

4.4 Onderhoud en Support

1. Klant zal overeenkomstig de SLA zoals bijgevoegd van Quantaris geconstateerde Storingen in de Programmatuur gedetailleerd aan Quantaris melden. Na ontvangst van de melding zal Quantaris zich naar beste vermogen inspannen Storingen te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere Nieuwe Versies van de Programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door Quantaris te bepalen wijze en termijn aan Klant ter beschikking worden gesteld. Quantaris is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Klant zelf de gecorrigeerde Programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie installeren, inrichten en indien nodig de

daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Quantaris niet verplicht tot het uitvoeren van Conversiediensten.

2. Quantaris staat er niet voor in dat de Programmatuur zonder onderbreking, fouten of andere storingen zal werken of dat alle fouten of andere storingen worden verbeterd.
3. Quantaris kan de kosten van herstel volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan Quantaris toe te rekenen oorzaken of indien de Programmatuur door anderen dan Quantaris is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.
4. Quantaris zal bij het beschikbaar komen van Nieuwe Versies van de Programmatuur deze aan Klant ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een Nieuwe Versie is Quantaris niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele Storingen in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot een oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een Nieuwe Versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan Quantaris van Klant verlangen dat deze een nieuwe Klantovereenkomst met Quantaris aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald, waarbij de oorspronkelijke minimale looptijd niet zal wijzigen.
5. Indien Klant niet gelijktijdig met het aangaan van de Klantovereenkomst tot terbeschikkingstelling van de Programmatuur een onderhoudsovereenkomst met Quantaris is aangegaan, kan Quantaris niet gehouden worden op een later moment alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

4.5 Producten van derden

Indien en voor zover Quantaris zaken, materialen, programmatuur van derden en/of Content van Derden (hierna: **“Producten van Derden”**) aan Klant ter beschikking stelt, zullen, mits dat door Quantaris schriftelijk aan Klant is meegedeeld, voor wat betreft die Producten van Derden de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Klant aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Klant ter inzage bij Quantaris en Quantaris zal deze voorwaarden aan Klant op zijn verzoek kosteloos toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Klant en Quantaris om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.