ALGEMENE VOORWAARDEN

Qfast Telecom B.V.

Artikel 1. Toepasselijkheid en totstandkoming van overeenkomst

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten, rechtsbetrekkingen en offertes met of van de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Qfast Telecom en aan haar gelieerde ondernemingen die zich bedienen van deze voorwaarden, hierna te noemen “Qfast”.
2. De toepasselijkheid van (andere) algemene dan wel specifieke (inkoop)voorwaarden van opdrachtgever wordt hierbij uitdrukkelijk door Qfast van de hand gewezen, en zijn derhalve niet van toepassing.
3. Alle door Qfast gedane offertes of aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij daaruit anders blijkt. Als er een termijn genoemd wordt in de offerte of aanbieding, dan betreft de termijn alleen de geldigheid van de offerte of aanbieding en tast het niet de vrijblijvendheid aan.
4. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, komt de overeenkomst tussen Qfast en opdrachtgever tot stand door integrale aanvaarding van de offerte of het aanbod door opdrachtgever. Deze integrale aanvaarding kan onder andere geschieden door ondertekening van een (raam)overeenkomst of offerte uitgebracht door Qfast.
5. Bij een afwijkende aanvaarding van een offerte houdt Qfast zich het recht voor een nieuwe offerte uit te brengen welke in de plaats treedt van de vorige offerte, in die zin dat de oude offerte – indien en voor zover dat al niet het geval was – haar geldigheid verliest. De nieuwe offerte kan door opdrachtgever worden aanvaard op eenzelfde wijze als hiervoor vermeld.
6. Het feitelijk beginnen met uitvoeren van de overeenkomst aan de zijde van de opdrachtgever, daaronder mede begrepen, doch niet uitsluitend, het betalen van facturen zoals gestuurd door Qfast, geldt als aanvaarding van onderhavige algemene voorwaarden.

Artikel 2. Uitvoering van de overeenkomst

1. Opdrachtgever verbindt zich jegens Qfast om de leveringen in overeenstemming met de overeenkomst te aanvaarden en de voorziene medewerking te verlenen.
2. In verband met de continuïteit van de werkzaamheden in het kader van de uitvoering van de overeenkomst zal opdrachtgever een contactpersoon of contactpersonen bij haar aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van Qfast als zodanig zal/zullen fungeren. Contactpersonen van opdrachtgever zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de gewenste doelstellingen van opdrachtgever. Indien deze persoon niet de kwalificaties heeft die redelijkerwijs gezien de aard van de opdracht verwacht mag worden, dan houdt Qfast zich het recht voor de uitvoering van de overeenkomst op te schorten, zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding, totdat opdrachtgever deze persoon heeft vervangen door een persoon met de juiste kwalificaties.

3. Opdrachtgever dient Qfast tijdig en kosteloos te voorzien van alle informatie en gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, waaronder in elk geval begrepen technische gegevens, applicaties, bestanden, documentatie, testgegevens, werkbeschrijvingen en/of overige relevante informatie. Opdrachtgever staat in voor, en garandeert, de juistheid van de hiervoor bedoelde gegevens. Opdrachtgever is voorts verantwoordelijk voor, en aanvaardt het risico van, mogelijke problemen of aanspraken voortvloeiende uit de inhoud, nauwkeurigheid, volledigheid en consistentie van al dergelijke door opdrachtgever verstrekte gegevens, materialen en informatie.
4. Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke informatie niet, niet-tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking wordt gesteld aan Qfast, of indien opdrachtgever of haar leveranciers op andere wijze niet aan hun verplichtingen voldoen, daaronder mede begrepen maar niet uitsluitend het niet afdoende meewerken of inzetten, dan heeft Qfast het recht om de nakoming van haar verplichtingen op te schorten zonder dat zij tot enige schadevergoeding gehouden kan worden. Qfast is in dat geval gerechtigd het restant van de bedongen prijs voor de opdracht in één keer te factureren. Qfast is voorts gerechtigd om de in dit verband extra gemaakte kosten in rekening te brengen bij opdrachtgever, hieronder mede begrepen eventuele leegloopuren.
5. Alle door Qfast opgegeven, of op enig moment op te geven, leveringstermijnen gelden altijd bij benadering en zijn nimmer te beschouwen als fatale termijnen. Derhalve kunnen de indicaties van leveringstermijnen op geen enkele wijze een toerekenbare tekortkoming van de kant van Qfast tot gevolg hebben, noch is opdrachtgever in enig geval gerechtigd aanspraak te maken op enige schadevergoeding.
6. Indicaties van leveringstermijnen zijn gebaseerd op de ten tijde van de overeenkomst geldende werkomstandigheden en tijdige aanlevering van materialen, documenten of werkinstructies. Indien vertraging ontstaat ten gevolge van wijzigingen in genoemde omstandigheden en/of ten gevolge van niet tijdige levering van materialen, documenten of werkinstructies van leveranciers waarvan Qfast of opdrachtgever zich bedient, dan wordt de leveringstermijn, voor zover nodig, verlengd of vervalt deze tijdelijk. Dit zonder dat het recht van Qfast zoals in artikel 2.4 uiteengezet, vervalt.
7. Indien en voor zover een overeenkomst voor een vaste prijs wordt aangegaan (fixed price), dan geldt dat alleen de werkzaamheden worden uitgevoerd welke onderdeel uitmaken van de overeenkomst. In geval van meerwerk – waarbij als meerwerk wordt gezien alle werkzaamheden die door Qfast niet zijn ingeschat en geoffreerd en derhalve geen onderdeel uitmaken van de overeenkomst – behoudt Qfast zich het recht voor daarvoor een aanvullende offerte uit te brengen, waarbij de desbetreffende werkzaamheden pas zullen worden uitgevoerd na akkoord van opdrachtgever conform artikel 1.
8. Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden als bedoeld in het voorgaande lid het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening en de wederzijdse verantwoordelijkheden van opdrachtgever en Qfast kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor opdrachtgever nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

Artikel 3. Prijzen en tarieven, facturering en betaling

1. Tenzij anders overeengekomen zijn alle prijzen en tarieven aangegeven in euro's, exclusief omzetbelasting en exclusief overige van overheidswege opgelegde heffingen.
2. Voor uitvoering van diensten of andere werkzaamheden buiten werkuren geldt een (spoed)toeslag welke wordt vastgelegd in de raamovereenkomst, of bij gebreke waarvan, deze later wordt overeengekomen.
3. Jaarlijks per 1 januari is Qfast gerechtigd voor haar diensten de prijzen en tarieven te verhogen op basis van de wijziging van het maandprijsindexcijfer volgens de consumentenprijsindex (CPI) reeks alle huishoudens (2006=100), gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). De gewijzigde prijs wordt berekend volgens de formule: de gewijzigde prijs is gelijk aan de geldende prijs op de wijzigingsdatum, vermenigvuldigd met het indexcijfer van de kalendermaand die ligt vier kalendermaanden vóór de kalendermaand waarin de prijs wordt aangepast, gedeeld door het indexcijfer van de kalendermaand die ligt zestien kalendermaanden vóór de kalendermaand waarin de prijs wordt aangepast, plus 3 procent. De prijs wordt niet gewijzigd indien indexering van de prijs leidt tot een lagere prijs dan de laatst geldende.
4. Voor overeenkomsten – niet zijnde duurovereenkomsten – die een waarde vertegenwoordigen van meer dan € 2.500 (zegge: vijfentwintighonderd euro) exclusief omzetbelasting en andere van overheidswege opgelegde heffingen, geldt dat 50% (vijftig procent) door opdrachtgever vooraf betaald dient te worden. Pas na betaling van dit voorschot kan opdrachtgever nakoming van de overeenkomst verlangen. Eventuele afgegeven (geïndiceerde) termijnen gaan pas lopen vanaf het moment dat dit voorschot is voldaan. Voor oplevering factureert Qfast 40% (veertig procent), en de laatste 10% (tien procent) wordt door Qfast gefactureerd bij acceptatie, of bij gebreke waarvan, bij bedrijfsklare oplevering door Qfast. Voor overeenkomsten die een waarde vertegenwoordigen onder het bedrag als bedoeld in de eerste zin van dit lid, geldt dat het gehele bedrag door Qfast bij akkoord van opdrachtgever conform artikel 1 volledig vooruit gefactureerd wordt.
5. Alle facturen dienen door opdrachtgever betaald te worden binnen veertien (14) dagen na factuurdatum, tenzij anders is overeengekomen. Bij gebreke van betaling binnen de betalingstermijn is opdrachtgever – nadat deze door Qfast is aangemaand waarbij opdrachtgever een redelijke termijn gegund is om alsnog te betalen – in gebreke, hetgeen tot gevolg heeft dat ook alle niet vervallen facturen terstond opeisbaar worden. Opdrachtgever is bovendien, zonder dat enige ingebrekestelling is vereist, de geldende wettelijke handelsrente per maand over het factuurbedrag aan Qfast verschuldigd.
6. In alle gevallen waarin Qfast een sommatie, een ingebrekestelling of een exploot aan opdrachtgever doet uitbrengen, of in geval van procedures tegen opdrachtgever om deze tot nakoming van de overeenkomst te dwingen, is opdrachtgever verplicht alle daarvoor gemaakte kosten, zowel in als buiten rechte – met uitzondering van de ingevolge een definitieve rechterlijke beslissing te betalen proceskosten – aan Qfast te voldoen. De gemaakte redelijke kosten worden tussen partijen bij voorbaat vastgesteld op een bedrag dat als volgt wordt berekend: 15% over de hoofdsom, met een minimum van € 1.500 en een maximum van € 25.000 per geval, exclusief griffierechten. Bij een procedure worden de kosten van experts (advocaten, deurwaarders e.d.) door de in het ongelijk gestelde partij vergoed, een en ander met inachtneming van artikel 6:96 leden 4 en 6 van het Burgerlijk Wetboek, waaronder uitdrukkelijk begrepen de daarin bedoelde maximering van de vergoeding.

7. Indien opdrachtgever handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, is opdrachtgever voor iedere door Qfast afzonderlijk verzonden betalingsherinnering, ingebrekestelling of aanmaning een bedrag van € 150,00 aan administratiekosten verschuldigd. Deze administratiekosten zien uitsluitend op de administratieve verwerking en verzending van het betreffende bericht en zijn per afzonderlijk verzonden bericht verschuldigd. Zij staan los van en komen, voor zover rechtens toegestaan, naast de buitengerechtelijke incassokosten als bedoeld in het voorgaande lid.
8. Eventuele klachten, geschillen of vermeende gebreken in de geleverde prestaties, diensten of zaken schorten de betalingsverplichting van de wederpartij niet op.
9. Het is de wederpartij niet toegestaan haar betalingsverplichtingen uit hoofde van de overeenkomst op te schorten, dan wel openstaande facturen te verrekenen met eventuele eigen (vermeende) vorderingen op Qfast, ongeacht of deze vorderingen verband houden met de betreffende overeenkomst of een andere rechtsverhouding.
10. Eventuele reclames op grond van vermeend onjuiste facturen dienen schriftelijk binnen acht (8) dagen na factuurdatum respectievelijk uitvoering door Qfast te zijn ontvangen, bij gebreke waarvan het recht op reclame op de betreffende factuur vervalt.
11. Indien en voor zover de overeenkomst het karakter heeft van een duurovereenkomst (bijvoorbeeld overeenkomsten aangaande Internet, Telefonie, backup, hosting, virtual machines, monitoring of SaaS), factureert Qfast deze per maand vooruit, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is.

Artikel 4. Intellectuele eigendomsrechten

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur, scripts, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Qfast, diens licentiegevers of toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een onmiddellijk herroepbare, niet-exclusieve, niet-overdraagbare en niet sub-licentieerbare licentie, welke niet meer inhoudt dan dat het onderwerp van de licentie mag worden aangewend voor het doel waarvoor het onderwerp van de licentie aan opdrachtgever door Qfast ter beschikking is gesteld.
2. Opdrachtgever garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Qfast van apparatuur, scripts, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo’s, hyperlinks, etc.), databestanden of andere materialen, waaronder ontwerpmateriaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijvoorbeeld in een website of ontwerp). Opdrachtgever vrijwaart Qfast tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van die derde.

Artikel 5. Acceptatie, acceptatietest en garantie

1. Indien partijen overeenkomen dat opdrachtgever na oplevering een acceptatietest zal uitvoeren, dan vindt die acceptatietest binnen tien (10) werkdagen na de datum van oplevering plaats. De acceptatietest heeft tot doel vast te stellen dat het door Qfast opgeleverde voldoet aan de (functionele) specificaties. Waar in dit artikel sprake is van ‘gebreken’, wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de tussen partijen

schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties. Van een gebrek is alleen sprake indien opdrachtgever dit kan aantonen en indien dit door Qfast reproduceerbaar is.

2. De acceptatietest kan betrekking hebben op hostingoplossingen, virtuele machines, ontwerpen, diensten en documentatie, hierna te noemen: het onderwerp van acceptatie. De integrale acceptatie vindt plaats door ondertekening van het acceptatieformulier zoals dat door Qfast verstrekt wordt.
3. Tijdens de acceptatietest zal Qfast opdrachtgever op diens verzoek tegen haar dan geldende tarieven assisteren.
4. Bij niet-acceptatie stuurt opdrachtgever Qfast binnen vijf (5) werkdagen nadat de acceptatietest heeft plaatsgevonden een verslag van de acceptatietest toe. In dit verslag zullen de eventueel geconstateerde gebreken worden vastgelegd en zal worden aangegeven of het geheel goed functioneert en/of voldoet.
5. Mocht Qfast na afloop van de in lid 1 van dit artikel genoemde termijn, vermeerderd met de in het voorgaande lid genoemde termijn, de resultaten van de acceptatietest niet hebben ontvangen, dan zal Qfast het onderwerp van acceptatie als geaccepteerd beschouwen.
6. Kleine gebreken, waartoe worden gerekend gebreken die door hun aard en/of aantal redelijkerwijze niet in de weg staan aan bedrijfsmatige ingebruikname, zullen geen reden tot onthouding van de acceptatie zijn.
7. Indien en voor zover mogelijk zal Qfast na ontvangst van het in dit artikel bedoelde verslag naar beste vermogen de in dat verslag vastgelegde gebreken verhelpen. Indien de overeenkomst op basis van ‘fixed price’ is aangegaan, dan geschiedt dit herstel kosteloos; in alle andere gevallen worden deze werkzaamheden op basis van nacalculatie of op basis van een door opdrachtgever geaccordeerd voorstel in rekening gebracht.
8. Indien het opgeleverde door opdrachtgever wordt geaccepteerd, dan geldt de datum waarop het acceptatieformulier is ondertekend als de datum van acceptatie.
9. Indien opdrachtgever het opgeleverde vóór acceptatie in gebruik neemt, geldt de datum van oplevering, of indien eerder, de datum van ingebruikname, als datum van acceptatie.
10. Na integrale acceptatie door opdrachtgever zal Qfast het onderwerp van acceptatie bedrijfsklaar opleveren.
11. Door middel van het ondertekenen van het acceptatieformulier verleent opdrachtgever décharge aan Qfast inzake de werkzaamheden welke aan de acceptatie vooraf gingen en accepteert opdrachtgever het geleverde ‘as is’. Gebreken – zijnde onvolkomenheden die het onderwerp van acceptatie ingevolge de (functionele) specificaties en/of offerte niet had mogen bezitten – die zich binnen drie (3) weken na acceptatie openbaren, zullen, indien en voor zover sprake was van een overeenkomst op basis van fixed price, kosteloos worden verholpen.
12. Indien partijen niet zijn overeengekomen dat een acceptatietest zal worden uitgevoerd, aanvaardt opdrachtgever het onderwerp van acceptatie in de staat waarin dit zich op het moment van aflevering bevindt (‘as is’), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de garantieverplichtingen van Qfast ingevolge artikel 5.11.

Artikel 6. Geheimhouding

1. Informatie en/of documentatie is vertrouwelijk indien deze ofwel als zodanig door de ene partij is aangemerkt, dan wel de andere partij anderszins weet of kan vermoeden dat de informatie en/of documentatie vertrouwelijk is.

2. Partijen, en de personeelsleden van partijen, zullen vertrouwelijke informatie die is verkregen of ter beschikking gesteld door de andere partij uitsluitend gebruiken overeenkomstig het bepaalde in de overeenkomst en deze niet direct of indirect aan derden verstrekken, of hiertoe toestemming geven, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij. Partijen, hieronder ook begrepen de personeelsleden van partijen, zullen voorts alle benodigde voorzorgsmaatregelen nemen om deze informatie te beschermen tegen ongeautoriseerd gebruik en openbaarmaking.
3. Het gestelde in dit artikel geldt niet indien een partij vertrouwelijke informatie krachtens rechterlijke uitspraak of beschikking van overheidswege openbaar dient te maken.
4. Opdrachtgever is verplicht maatregelen te nemen om te voorkomen dat ongeautoriseerde personen toegang (kunnen) verkrijgen tot de diensten en gegevens. Qfast kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die opdrachtgever lijdt doordat derden ongeautoriseerd of onwettig gebruik maken van geleverde zaken, programmatuur en/of dienst(en).
5. Opdrachtgever zal ook na beëindiging van de overeenkomst alle vertrouwelijke informatie, of informatie waarvan zij kan of zou kunnen vermoeden dat deze vertrouwelijk is, tegenover derden geheimhouden. Voorts draagt opdrachtgever er zorg voor dat de hiervoor bedoelde vertrouwelijke informatie onverwijld na beëindiging vernietigd wordt. Op eerste verzoek van Qfast toont opdrachtgever aan dat dit daadwerkelijk gebeurd is.
6. Hetgeen in de voorgaande leden van dit artikel is bepaald, is van overeenkomstige toepassing op de periode voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst.
7. Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst, evenals gedurende één jaar na het einde daarvan, slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan bedoelde toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden.
8. Qfast heeft het recht de merknaam, handelsnaam en/of beeldmerken van opdrachtgever te gebruiken op haar website of in commercieel materiaal om aan te geven dat Qfast voor opdrachtgever (een) oplossing(en) heeft gerealiseerd. Opdrachtgever verleent daartoe hierbij haar toestemming. Qfast geeft aan waar de merknaam, handelsnaam of het beeldmerk gebruikt zal worden.

Artikel 7. Verwerking van persoonsgegevens

1. Qfast verwerkt niet eerder persoonsgegevens dan nadat partijen een verwerkersovereenkomst hebben gesloten. Qfast stelt daartoe haar standaard verwerkersovereenkomst ter beschikking. Indien opdrachtgever haar eigen verwerkersovereenkomst wenst te hanteren of wil afwijken van de door Qfast ter beschikking gestelde standaard verwerkersovereenkomst, is Qfast gerechtigd de daarmee gemoeide tijd op basis van nacalculatie in rekening te brengen. Qfast garandeert niet dat zij met alle wensen en eisen van opdrachtgever kan instemmen.

Artikel 8. Overdracht rechten en verplichtingen, onderaanneming

1. Opdrachtgever is niet gerechtigd rechten en verplichtingen aan een derde over te dragen, zonder dat voorafgaande schriftelijke toestemming is verkregen van Qfast. Deze toestemming kan door Qfast niet op onredelijke gronden worden geweigerd.

2. Qfast is gerechtigd bij de uitvoering van de opdracht gebruik te maken van derden, ongeacht of dit geschiedt op grond van onderaanneming of inhuur van personeel. Qfast zal daarbij de geheimhoudingsverplichting zoals in het voorgaande artikel bepaald, aan deze derden opleggen.
3. Qfast is gerechtigd om alle in het kader van de overeenkomst verworven rechten en plichten zonder enige aanvullende beperking aan derden over te dragen. Zij informeert opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk.

Artikel 9. Toerekenbare en niet-toerekenbare tekortkomingen

1. De totale aansprakelijkheid van Qfast wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of uit enige andere hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen en door opdrachtgever daadwerkelijk betaalde prijs, exclusief btw. Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is, is de aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag dat door Qfast in het kader van die overeenkomst in de twee (2) maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis aan opdrachtgever, exclusief btw, in rekening is gebracht en daadwerkelijk door opdrachtgever is betaald. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Qfast voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, meer bedragen dan € 30.000 (dertigduizend euro) per schadeveroorzakende gebeurtenis, waarbij een reeks opvolgende schadeveroorzakende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
2. De totale aansprakelijkheid van Qfast wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van (een gedeelte van) de overeenkomst strekkende tot vervoer van apparatuur, is beperkt tot vergoeding van schade tot een bedrag van € 10.000 (tienduizend euro).
3. Opdrachtgever kan in geval van een vermeende gebrek of tekortkoming van Qfast geen aanspraak maken op prijsvermindering en verrekening. Ook opdrachtgever komt geen beroep toe op ongerechtvaardigde verrijking.
4. Indien en voor zover Qfast op verzoek van opdrachtgever functionaliteit van programmatuur, clouddiensten of SaaS-diensten van een andere leverancier doorlevert aan opdrachtgever, is de aansprakelijkheid van Qfast voor schade ten gevolge van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, of voor schade uit enige andere hoofde die is toe te rekenen aan die andere leverancier, beperkt tot hetgeen Qfast bij die andere leverancier daadwerkelijk heeft verhaald. Dit geldt ook voor schade ten gevolge van fouten bij het verwerken van persoonsgegevens.
5. De aansprakelijkheid van Qfast voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van opdrachtgever, schade verband houdende met het gebruik van door opdrachtgever aan Qfast voorgeschreven zaken, werkwijzen, materialen of programmatuur van derden, en schade verband houdende met de inschakeling van door opdrachtgever aan Qfast voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens uitgesloten is de aansprakelijkheid van Qfast wegens verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
6. De hiervoor bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Qfast.

7. Tenzij nakoming door Qfast blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Qfast wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien opdrachtgever Qfast onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Qfast ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Qfast in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
8. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Qfast vervalt door het enkele verloop van één (1) maand na het ontstaan daarvan, of zoveel eerder als uit de wet voortvloeit.
9. Het bepaalde in dit artikel, alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden, gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen van wie Qfast zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.
10. Qfast is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van een omstandigheid die haar niet is toe te rekenen, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt of dient te komen. Indien Qfast zich jegens opdrachtgever op overmacht beroept, zal Qfast opdrachtgever hieromtrent zo spoedig mogelijk, in elk geval binnen een redelijke termijn, schriftelijk in kennis stellen.
11. Onder een niet-toerekenbare tekortkoming (overmacht) van Qfast wordt in elk geval begrepen het niet naar behoren kunnen nakomen door Qfast van haar verplichtingen ten gevolge van (langdurige) ziekte of uitval van onvervangbare medewerkers, stakingen, verkeersstremmingen, verlies van data en documenten, stroomstoringen, of verlate aanlevering van zaken en/of diensten, ongeacht of deze omstandigheid zich voordoet bij Qfast zelf of bij haar leverancier(s), alsmede de ongeschiktheid van materialen, programmatuur en/of apparatuur waarvan het gebruik door opdrachtgever aan Qfast is voorgeschreven.
12. Indien een overmacht situatie langer dan zestig (60) dagen heeft geduurd en opdrachtgever Qfast schriftelijk in gebreke heeft gesteld, heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang buitengerechtelijk te ontbinden, zonder dat Qfast tot enige schadevergoeding is gehouden. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst is gepresteerd, wordt alsdan pro rato afgerekend.
13. Indien een fabrikant, leverancier, distributeur, licentiegever, hostingprovider, cloud- of SaaS-provider of enige andere derde van wie Qfast direct of indirect goederen of diensten betrekt:

    a. de productie, levering, distributie, licentieverlening, hosting, het onderhoud, de reparatie, de ondersteuning of de verdere ontwikkeling daarvan geheel of gedeeltelijk beëindigt, opschort of beperkt;
    b. een goed of dienst aanmerkt als end-of-life, end-of-sale, end-of-service of end-of-support;
    c. geen updates, upgrades, patches, beveiligingsupdates, vervangende onderdelen, functionaliteiten, licenties, ondersteuning of onderhoud meer beschikbaar stelt;
    d. de beschikbaarheid, specificaties, functionaliteit, compatibiliteit, interoperabiliteit, gebruiksmogelijkheden, licentievoorwaarden of leveringsvoorwaarden daarvan wijzigt of beperkt; of
    e. de betreffende goederen of diensten om enige andere reden niet meer produceert, levert, onderhoudt, actualiseert of ondersteunt,

    en Qfast als gevolg daarvan de overeenkomst geheel of gedeeltelijk niet, niet tijdig of niet ongewijzigd uitvoert, geldt deze omstandigheid tussen partijen uitdrukkelijk als een niet aan Qfast toerekenbare tekortkoming. Deze omstandigheid levert derhalve geen toerekenbare

tekortkoming van Qfast op en geeft opdrachtgever geen recht op nakoming, vervangende nakoming, herstel, vervanging, prijsvermindering, verrekening, opschorting, ontbinding, schadevergoeding of enige andere vorm van compensatie.

14. Qfast is in een situatie als bedoeld in lid 13 niet gehouden vervangende goederen of diensten bij een andere leverancier te betrekken, een alternatieve oplossing of workaround te ontwikkelen, migratie- of aanpassingswerkzaamheden te verrichten of de overeenkomst tegen hogere kosten voort te zetten. Indien Qfast een vervangend of alternatief goed of een vervangende of alternatieve dienst aanbiedt, geschiedt dit uitsluitend op basis van nader schriftelijk overeen te komen voorwaarden, prijzen en termijnen. Opdrachtgever heeft geen aanspraak op een dergelijke vervangende of alternatieve oplossing.

15. In afwijking van lid 12 is Qfast in een situatie als bedoeld in lid 13 gerechtigd de uitvoering van haar verplichtingen onmiddellijk geheel of gedeeltelijk op te schorten en/of de betreffende order of overeenkomst door middel van een schriftelijke mededeling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk op te zeggen of anderszins te beëindigen, zonder ingebrekestelling, opzegtermijn of rechterlijke tussenkomst. Qfast is wegens deze opschorting of beëindiging niet schadeplichtig of aansprakelijk, uit welke hoofde dan ook, waaronder mede begrepen aansprakelijkheid voor gevolgschade, vervangingskosten, migratiekosten, kosten van derden, bedrijfsstagnatie, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, verlies van functionaliteit of aanspraken van derden.

    Reeds door Qfast verrichte prestaties en door Qfast aangegane of gemaakte kosten blijven volledig verschuldigd. Voor zover opdrachtgever vooraf heeft betaald voor prestaties die na de beëindiging niet meer worden verricht, vindt uitsluitend restitutie plaats van het rechtstreeks daarop betrekking hebbende bedrag, na aftrek van reeds gemaakte, verschuldigde of niet-restitueerbare kosten van Qfast en haar leveranciers. Een dergelijke restitutie geldt niet als schadevergoeding of erkenning van aansprakelijkheid.

Artikel 10. Looptijd en beëindiging

1. De overeenkomst treedt in werking op het moment dat partijen ingevolge artikel 1 een overeenkomst zijn aangegaan, tenzij in de overeenkomst anders is overeengekomen. Als de overeenkomst geen duurovereenkomst betreft, dan eindigt de overeenkomst zodra de over-en-weer verplichtingen van beide partijen in het kader van de uitvoering van de overeenkomst zijn uitgevoerd. Als de overeenkomst een duurovereenkomst betreft, gelden de leden 2 tot en met 5 van dit artikel.
2. Een overeenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals daarin is vermeld.
3. Indien in de overeenkomst geen looptijd is overeengekomen, dan geldt deze als aangegaan voor één (1) jaar, tenzij de aard van de overeenkomst zich daartegen verzet. In dat laatste geval blijkt uit de overeenkomst zelf wanneer deze eindigt.
4. Na ommekomst van de (initiële) looptijd van de overeenkomst wordt de overeenkomst verlengd voor een periode gelijk aan de initiële looptijd, tenzij deze eindigt doordat opdrachtgever de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van dertig (30) dagen tegen het einde van de looptijd.
5. Indien de overeenkomst is aangegaan voor onbepaalde tijd, is opdrachtgever gerechtigd deze op te zeggen door middel van een aangetekend schrijven, gericht aan Qfast, met inachtneming van een opzegtermijn van dertig (30) dagen tegen het einde van een kalenderjaar. Opzegging kan niet eerder plaatsvinden dan nadat de overeenkomst ten minste één (1) jaar heeft geduurd.

6. Qfast is, onverminderd hetgeen in de overeenkomst is bepaald, gerechtigd de overeenkomst door een schriftelijke verklaring en zonder voorafgaande ingebrekestelling of kennisgeving, geheel of gedeeltelijk, met onmiddellijke ingang te ontbinden:
    a. indien opdrachtgever toerekenbaar tekortschiet ter zake van één of meer van zijn verplichtingen en/of nakoming onmogelijk is;
    b. indien voor Qfast aannemelijk is dat opdrachtgever niet in staat of bereid is of zal zijn om aan haar verplichtingen te voldoen;
    c. indien opdrachtgever surséance heeft aangevraagd, in de situatie van surséance verkeert, faillissement is aangevraagd, in staat van faillissement verkeert, overgaat tot liquidatie van haar onderneming, dan wel haar activiteiten staakt of op enigerlei wijze insolvabel blijkt;
    d. indien Qfast door de samenwerking met opdrachtgever imagoschade lijdt, dan wel een verdere samenwerking met opdrachtgever tot voorzienbare imagoschade van Qfast zal leiden.
        1. In geval van ontbinding als hiervoor bedoeld, is Qfast nimmer tot enige vorm van schadevergoeding gehouden. Opdrachtgever is gehouden Qfast te vrijwaren van en schadeloos te stellen ter zake van vorderingen van derden die door of in verband met de hiervoor bedoelde ontbinding mochten ontstaan.
        2. In geval van ontbinding als bedoeld in artikel 10.6 is opdrachtgever gehouden alle reeds door Qfast gemaakte kosten terstond te vergoeden, onverminderd het recht van Qfast om volledige schadevergoeding te vorderen.
        3. Indien partijen op het moment van ontbinding van een overeenkomst reeds prestaties ter uitvoering daarvan hebben verricht en ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaan making zijn. Dit ongeacht de reden van de ontbinding, waaronder ontbinding door opdrachtgever wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Qfast. Door Qfast aan opdrachtgever uitgereikte facturen zijn op het moment van ontbinding direct opeisbaar.
7. Verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de opdracht voort te duren, blijven bestaan. De beëindiging van de overeenkomst ontslaat partijen uitdrukkelijk niet van het bepaalde met betrekking tot geheimhouding, intellectuele eigendomsrechten, toepasselijk recht en geschiloplossing. Dit geldt ook bij beëindiging door ontbinding op basis van een toerekenbare tekortkoming van Qfast.

Artikel 11. Nietigheid en hoofdelijkheid

1. Indien een deel van de overeenkomst of deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar is, laat dit de geldigheid van het overige deel van de overeenkomst en deze algemene voorwaarden onverlet. In plaats van het nietige of vernietigde deel geldt alsdan, overeenkomstig het bepaalde in artikel 3:42 van het Burgerlijk Wetboek, als overeengekomen hetgeen partijen overeengekomen zouden zijn indien zij de nietigheid of vernietigbaarheid gekend zouden hebben.
2. Indien meerdere (natuurlijke of rechts)personen zich als opdrachtgever hebben verbonden, zijn zij steeds hoofdelijk en ieder voor het geheel jegens Qfast aansprakelijk voor alle uit de overeenkomst voortvloeiende verbintenissen. Uitstel van betaling of kwijtschelding door Qfast aan een van de opdrachtgevers, of een aanbod daartoe, betreft alleen die opdrachtgever. De verbintenissen uit de overeenkomst zijn, ook wat erfgenamen en rechtverkrijgenden van opdrachtgever betreft, hoofdelijk.

Artikel 12. Wijziging van de voorwaarden, toepasselijk recht en overige bepalingen

1. Qfast is gerechtigd deze voorwaarden eenzijdig te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip, mits de wederpartij daarvan tijdig en schriftelijk in kennis is gesteld. Indien geen tijdstip is vermeld, treden de wijzigingen veertien (14) dagen na kennisgeving in werking. Indien de wederpartij niet binnen deze termijn schriftelijk bezwaar maakt, wordt zij geacht de wijzigingen te hebben aanvaard.
2. Op alle offertes, overeenkomsten en daaruit voortvloeiende rechtsbetrekkingen waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Uitsluitend de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht, is bevoegd kennis te nemen van geschillen die uit de overeenkomst voortvloeien of daarmee verband houden.
3. Waar in deze algemene voorwaarden gesproken wordt over ‘schriftelijk’, gelden elektronische berichten zoals e-mail en fax eveneens als schriftelijk, tenzij uitdrukkelijk wordt gesproken over een aangetekend schrijven; in dat geval wordt daadwerkelijk een aangetekende brief per post bedoeld.
4. Bij strijdigheid tussen de bepalingen in deze algemene voorwaarden en de raamovereenkomst, prevaleert de raamovereenkomst boven deze algemene voorwaarden.

Artikel 13. Overige bepalingen inzake systeembeheer

1. Onverminderd de overige bepalingen uit deze algemene voorwaarden zijn de navolgende leden van toepassing indien de overeenkomst geheel of gedeeltelijk bestaat uit het leveren van een dienst bestaande uit systeembeheeractiviteiten.
2. Tenzij anders overeengekomen wordt systeembeheer uitgevoerd op aanvraag van opdrachtgever en worden door Qfast derhalve geen maandelijkse bedragen in rekening gebracht.
3. Werkzaamheden worden door Qfast, tenzij anders overeengekomen, op afstand verricht. Dit betekent dat opdrachtgever verantwoordelijk is voor het tijdig verwerven van de door Qfast voorgeschreven communicatievoorzieningen, infrastructuur en hulpprogrammatuur en het installeren daarvan. Indien de voorzieningen niet afdoende zijn, is Qfast gerechtigd, zonder tot enige compensatie of schadevergoeding gehouden te zijn, haar verplichtingen op te schorten.
4. Indien en voor zover Qfast werkzaamheden op locatie van opdrachtgever verricht, geldt een toeslag zoals deze tussen partijen in de artikelen 5.2 en 5.3 van de raamovereenkomst is overeengekomen.
5. Werkzaamheden worden door Qfast conform de overeengekomen Service Level Agreement (SLA) geleverd; bij gebreke waarvan Qfast de werkzaamheden zal uitvoeren op basis van een inspanningsverplichting, zonder in te staan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Dit laatste geldt ook voor werkzaamheden en diensten die geen onderdeel uitmaken van de Service Level Agreement.
6. Werkzaamheden worden, tenzij anders overeengekomen, op basis van nacalculatie uitgevoerd. Dit geldt ook voor werkzaamheden en diensten die geen onderdeel uitmaken van de Service Level Agreement.

7. De werkzaamheden worden binnen twee weken na afronding daarvan bij opdrachtgever in rekening gebracht. De betalingstermijn bedraagt, in afwijking van hetgeen daaromtrent in artikel 3.5 is bepaald, veertien (14) dagen.
8. In afwijking van hetgeen in artikel 10.3 tot en met 10.5 is bepaald, is de looptijd van een overeenkomst inzake systeembeheer onbepaald. Deze overeenkomst kan door partijen worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste één (1) maand.
9. De werkzaamheden omvatten niet het herstel van fouten, gebreken of onvolkomenheden die het gevolg zijn van of verband houden met:
   (i) gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van apparatuur of programmatuur, waaronder mede wordt verstaan fouten in de invoer van gegevens of in de gegevens zelf;
   (ii) wijziging van de apparatuur of programmatuur anders dan door of namens Qfast;
   (iii) het gebruik van de apparatuur of programmatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden of in strijd met de instructies in de gebruiksdocumentatie;
   (iv) wijzigingen in of fouten, gebreken of onvolkomenheden in apparatuur of programmatuur die niet onder het onderhoud van Qfast valt;
   (v) het nalaten van opdrachtgever om apparatuur of programmatuur tijdig te laten onderhouden;
   (vi) het gebruik van een oude versie van de programmatuur die niet meer door de desbetreffende leverancier wordt onderhouden en/of ondersteund;
   (vii) herstel van verminkte of verloren gegane gegevens;
   (viii) andere, niet aan Qfast toe te rekenen oorzaken.

Artikel 14. Overige bepalingen inzake levering van verbindingen

1. Onverminderd de overige bepalingen uit deze algemene voorwaarden zijn de navolgende leden van toepassing indien de overeenkomst geheel of gedeeltelijk bestaat uit het door Qfast leveren van (internet)verbindingen, zoals bijvoorbeeld glasvezel.
2. Opdrachtgever verklaart ermee bekend te zijn dat Qfast optreedt als reseller en/of wederverkoper van verbindingen van derde leveranciers. Opdrachtgever aanvaardt de voorwaarden, inclusief de beperkingen daarvan, en/of service level agreements van deze derde leveranciers. Deze voorwaarden en/of service level agreements maken derhalve onderdeel uit van de overeenkomst, en Qfast kan zich daarop beroepen. Deze voorwaarden en/of service level agreements worden vóór of bij levering van de dienst door Qfast aan opdrachtgever ter beschikking gesteld.

Artikel 15. Overige bepalingen inzake levering van apparatuur

1. Onverminderd de overige bepalingen uit deze algemene voorwaarden zijn de navolgende leden van toepassing indien de overeenkomst geheel of gedeeltelijk bestaat uit het door opdrachtgever kopen van apparatuur of andere zaken geleverd door Qfast.
2. Opdrachtgever verklaart ermee bekend te zijn dat Qfast optreedt als (weder)verkoper van apparatuur van derde leveranciers of distributeurs. Opdrachtgever aanvaardt de voorwaarden, inclusief de beperkingen daarvan. Deze voorwaarden maken derhalve onderdeel uit van de overeenkomst, en Qfast kan zich daarop beroepen. Deze voorwaarden

worden bij levering van de apparatuur aan opdrachtgever ter beschikking gesteld. Door de apparatuur in gebruik te nemen aanvaardt opdrachtgever deze voorwaarden.

3. Indien apparatuur door Qfast onder garantie, voortvloeiend uit de voorwaarden als bedoeld in het voorgaande lid, wordt gerepareerd, behoudt Qfast het recht om de met de reparatie gemoeide uren in redelijkheid bij opdrachtgever te declareren, indien en voor zover Qfast deze uren niet bij haar derde leverancier of distributeur kan declareren. Indien dit laatste wel het geval is, zal Qfast opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.
4. Qfast blijft na levering van de apparatuur eigenaar daarvan zolang opdrachtgever niet aan haar (betaling)verplichtingen heeft voldaan. Dit geldt mede voor door opdrachtgever aan Qfast verschuldigde schadevergoedingen, boetes, rente en/of (buitengerechtelijke incasso)kosten.
5. Zolang op de apparatuur het hiervoor bedongen eigendomsvoorbehoud rust, zal opdrachtgever deze apparatuur niet vervreemden buiten haar normale bedrijfsactiviteiten om.
6. Zolang op de apparatuur het hiervoor bedongen eigendomsvoorbehoud rust, zal opdrachtgever deze apparatuur op geen enkele wijze bezwaren. Daaronder wordt mede begrepen, maar niet uitsluitend, het vestigen van (stille) pandrechten ten behoeve van derden en/of het vestigen van oneigenlijke pandrechten ten behoeve van derden, zoals bijvoorbeeld het fiduciair vervreemden van de hiervoor bedoelde apparatuur.
7. Na het inroepen van het eigendomsvoorbehoud door Qfast, is Qfast gerechtigd haar zaken terstond terug te halen. Opdrachtgever werkt mee aan het verlenen van toegang aan Qfast tot de locaties waar de apparatuur zich bevindt.
8. Indien en voor zover het eigendomsvoorbehoud op de apparatuur tenietgaat door vermenging, natrekking en/of vervorming, werkt opdrachtgever mee aan de vestiging van een pandrecht op deze apparatuur ten behoeve van Qfast. Voorts machtigt opdrachtgever Qfast reeds nu voor alsdan om namens haar een pandakte inzake stil pandrecht te dier zake te ondertekenen.

Artikel 16. Overige bepalingen inzake levering van programmatuur van derde leveranciers

1. Onverminderd de overige bepalingen uit deze algemene voorwaarden zijn de navolgende leden van toepassing indien de opdracht geheel of gedeeltelijk bestaat uit het leveren van programmatuur van derde leveranciers, ongeacht de wijze waarop die programmatuur wordt geleverd (bijvoorbeeld in de vorm van een licentie of op basis van SaaS).
2. Qfast kan bij de levering van programmatuur van derde leveranciers optreden als wederverkoper of reseller, de betreffende licentie in eigen naam ten behoeve van opdrachtgever afnemen, dan wel bemiddelen bij de totstandkoming van een (licentie)overeenkomst tussen de derde leverancier en opdrachtgever. Opdrachtgever aanvaardt, voor zover van toepassing, de gebruiks-, licentie- en overige voorwaarden van de betreffende derde leverancier. Qfast is niet verantwoordelijk voor een toerekenbare tekortkoming van die derde leverancier in de nakoming van diens verplichtingen. Qfast is evenmin verantwoordelijk voor onderhoud en support door de derde leverancier, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
3. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is Qfast gerechtigd om uit bedrijfseconomische en kostenoverwegingen zelf te bepalen in welke beschikbare abonnements- of licentievorm programmatuur van een derde leverancier wordt afgenomen, waaronder een maandlicentie, jaarlicentie of een andere door de derde leverancier aangeboden vaste looptijd.

Opdrachtgever aanvaardt dat een dergelijke licentie een eigen looptijd, verlengingsdatum en beëindigingsmoment kan hebben die niet samenvallen met de looptijd of de beëindigingsdatum van de overeenkomst tussen Qfast en opdrachtgever.

4. Indien Qfast voor opdrachtgever een licentie met een vaste looptijd, waaronder een jaarlicentie, heeft afgenomen en de overeenkomst tussen Qfast en opdrachtgever eindigt voordat Qfast die licentie bij de derde leverancier kan beëindigen zonder verdere betalingsverplichting, laat de beëindiging van de overeenkomst de betalingsverplichting van opdrachtgever voor die licentie onverlet. Opdrachtgever blijft aan Qfast de voor de betreffende licentie geldende kosten verschuldigd over de resterende periode tot de eerst mogelijke beëindigingsdatum van die licentie, ook indien opdrachtgever gedurende die resterende periode geen gebruik meer maakt van de licentie.
5. Na ontvangst van een opzegging van opdrachtgever zal Qfast de betreffende licentie, voor zover deze niet reeds eerder eindigt, bij de derde leverancier beëindigen tegen de eerst mogelijke beëindigingsdatum, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen. Qfast zal de licentie daarna niet opnieuw verlengen voor rekening van opdrachtgever.
6. Qfast is gerechtigd de op grond van het voorgaande lid nog verschuldigde licentiekosten bij het einde van de overeenkomst in één keer aan opdrachtgever te factureren, dan wel deze overeenkomstig de bestaande factureringscyclus in rekening te blijven brengen. Reeds betaalde of door Qfast aan de derde leverancier verschuldigde licentiekosten worden wegens de beëindiging van de overeenkomst niet gerestitueerd of gecrediteerd, behoudens voor zover Qfast deze bedragen daadwerkelijk van de derde leverancier terugontvangt.

Artikel 17. Overige bepalingen inzake Software as a Service (SaaS)

1. Onverminderd de overige bepalingen uit deze algemene voorwaarden zijn de navolgende leden van toepassing indien de opdracht geheel of gedeeltelijk bestaat uit een dienst die zich als volgt laat definiëren: het door Qfast op afstand beschikbaar stellen en houden van functionaliteit van programmatuur aan opdrachtgever via internet of een ander netwerk, zonder dat aan opdrachtgever een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt.
2. Het bepaalde in artikel 18.4 is van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat waar in dat artikel het woord ‘hosting’ gebruikt wordt, in plaats daarvan het woord ‘dienst’ gelezen dient te worden.
3. In het kader van de continuïteit van de informatievoorziening van opdrachtgever zullen partijen, in geval van beëindiging van de dienst(en), zo spoedig mogelijk in overleg treden omtrent de (wijze van) overdracht van data, de dienstverlening en/of overige beheersmaatregelen die nodig zijn voor een ongestoorde voortgang van het gebruik door opdrachtgever van haar data, programmatuur en/of dienst(en).
4. In het kader van de overgang naar een andere leverancier zal Qfast opdrachtgever in staat stellen een eventuele overgang te laten plaatsvinden. Qfast kan de overgang echter alleen mogelijk maken naar een partij die een infrastructuur heeft of kan bieden die identiek is aan die van Qfast. Qfast is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van een dergelijke overgang.
5. Qfast is bereid, na opzegging, de dienst(en) gedurende een nader te bepalen periode (met een maximum van drie (3) maanden) na het verstrijken van de opzegtermijn van de overeenkomst te blijven verrichten tegen de dan door Qfast gehanteerde tarieven, indien zulks noodzakelijk blijkt, tenzij dit in redelijkheid niet van Qfast kan worden verwacht.

6. Alle werkzaamheden die door Qfast in het kader van artikel 17.3 tot en met 17.5 worden verricht, worden op basis van nacalculatie tegen de dan geldende prijzen en tarieven in rekening gebracht.
7. De dienstverlening inzake SaaS wordt geleverd conform de tussen partijen afgesproken Service Level Agreement (SLA). Bij gebreke waarvan wordt de dienst zodanig geleverd dat Qfast zich zal inspannen, zonder dat daaraan rechten kunnen worden ontleend, om de dienst die onderdeel uitmaakt van de overeenkomst voor ten minste 95% (vijfennegentig procent) per jaar beschikbaar te houden.

Artikel 18. Overige bepalingen inzake hosting

1. Onverminderd de overige bepalingen uit deze algemene voorwaarden zijn de navolgende leden van toepassing indien de opdracht geheel of gedeeltelijk bestaat uit het hosten (op virtuele machines) van onder andere internet gerelateerde, Cloud gerelateerde en/of servicegeoriënteerde programmatuur.
2. Opdrachtgever zal bij het afnemen van de hosting handelen als een professionele gebruiker en zal in dat kader in ieder geval:
    a. geen onoordeelkundig, ongeautoriseerd, onwettig of onoorbaar gebruik, of gebruik niet overeenkomstig het gebruiksdoel, maken van de hosting van Qfast;
    b. geen data op de servers van Qfast plaatsen die in strijd zijn met de rechten, waaronder de intellectuele eigendomsrechten, van Qfast of derden;
    c. geen inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van Qfast of derden;
    d. geen virussen verspreiden;
    e. geen ongevraagde e-mail of berichten (spam) verspreiden;
    f. derden niet toestaan gebruik te maken van de hosting zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Qfast;
    g. de hosting, inclusief programmatuur, niet zodanig nader inrichten c.q. parametriseren dat de systeembelasting substantieel groter wordt of de stabiliteit van de functionaliteit lager wordt;
    h. geen verstoring veroorzaken van het functioneren van de ICT-infrastructuur van Qfast, infrastructuur van derden en/of koppelingen tussen infrastructuren, door (de inhoud of intensiteit van) het dataverkeer of door handelen en/of nalaten van opdrachtgever.
3. Qfast behoudt zich het recht voor de (virtuele) server van opdrachtgever onmiddellijk en zonder voorafgaande toestemming van opdrachtgever (tijdelijk) af te sluiten in geval van misbruik, waaronder mede begrepen de situaties als in het voorgaande lid uiteengezet. Dit recht geldt ook voor situaties waarin de (virtuele) server van opdrachtgever wordt aangevallen. Bij vaststelling van misbruik zal de contactpersoon van opdrachtgever worden gecontacteerd.
4. Indien en voor zover de hostingomgeving onderwerp wordt van onderzoek door een daartoe bevoegde opsporingsambtenaar, bijvoorbeeld in het kader van wetgeving inzake dataretentie, worden de kosten die Qfast daarvoor maakt in alle redelijkheid bij opdrachtgever in rekening gebracht.
5. Indien en voor zover Qfast door derden wordt aangesproken en aansprakelijk wordt gehouden voor inbreuken – daaronder mede begrepen inbreuken op intellectuele

eigendomsrechten – op materialen die door opdrachtgever zelf op de hostingomgeving zijn geplaatst, vrijwaart opdrachtgever Qfast te dier zake. Indien opdrachtgever na een melding inzake deze inbreuken geen gehoor geeft, en Qfast ingevolge het geldende recht verplicht is de inbreuk makende situatie ongedaan te maken, heeft Qfast het recht dit ook daadwerkelijk te doen, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn. Voorts stemt opdrachtgever ermee in dat haar gegevens (persoons- en/of bedrijfsgegevens) inzake een inbreuk als hiervoor bedoeld aan de betreffende derde worden verstrekt.

6. De dienstverlening inzake hosting wordt geleverd conform de tussen partijen afgesproken Service Level Agreement (SLA). Bij gebreke waarvan wordt de hosting zodanig geleverd dat Qfast zich zal inspannen, zonder dat daaraan rechten kunnen worden ontleend, om de hostingomgeving die onderdeel uitmaakt van de overeenkomst voor ten minste 95% (vijfennegentig procent) per jaar beschikbaar te houden.
7. Back-ups van de programmatuur en/of database(s) worden door Qfast alleen gemaakt indien en voor zover dit is overeengekomen. In dat geval worden deze back-ups conform de Service Level Agreement (SLA) gemaakt. In alle andere gevallen aanvaardt Qfast geen aansprakelijkheid voor het verlies van data, informatie en documenten.
8. Hetgeen in het voorgaande lid is bepaald, geldt mutatis mutandis voor de door Qfast ter beschikking gestelde test- en acceptatieomgevingen.

Artikel 19. Overige bepalingen inzake advisering, projectmanagement en consultancy

1. Onverminderd de overige bepalingen uit deze algemene voorwaarden zijn de navolgende leden van toepassing indien de opdracht geheel of gedeeltelijk bestaat uit advisering, consultancy en/of projectmanagement. Met projectmanagement wordt in dit laatste geval bedoeld projectmanagement dat door opdrachtgever wordt afgenomen om een project aan de zijde van opdrachtgever te managen.
2. Qfast zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Qfast worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover Qfast in de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en dit resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
3. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, is Qfast gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van opdrachtgever op te volgen. Qfast 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 gekwalificeerd als meerwerk, waarbij de artikelen 2.7 en 2.8 van overeenkomstige toepassing zijn.
4. Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is Qfast steeds gerechtigd, na overleg met opdrachtgever, deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.
5. Planningen en werkzaamheden zijn erop gebaseerd dat, tenzij uitdrukkelijk anders met opdrachtgever overeengekomen, werkzaamheden door Qfast worden verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van Qfast.
6. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is het gebruik dat opdrachtgever maakt van een door Qfast afgegeven advies steeds voor rekening en risico van opdrachtgever.

7. Qfast zal opdrachtgever op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden via de door opdrachtgever aangewezen contactpersoon. Opdrachtgever zal Qfast schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor Qfast van belang zijn of kunnen zijn, zoals de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor opdrachtgever aandacht wenst, de prioriteitstelling van opdrachtgever, de beschikbaarheid van middelen en personeel van opdrachtgever, en bijzondere of voor Qfast mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Opdrachtgever draagt zorg voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door Qfast verstrekte inlichtingen binnen haar organisatie en beoordeelt deze inlichtingen mede op basis daarvan, en stelt Qfast hiervan op de hoogte.
8. Indien een door Qfast ingezette medewerker deel uitmaakt van een project- of stuurgroep waarvan ook één of meer door opdrachtgever aangewezen personen deel uitmaken, vindt de verstrekking van inlichtingen plaats op de wijze zoals voor die project- of stuurgroep is voorgeschreven. Besluiten die in een dergelijk samengestelde project- of stuurgroep worden genomen, binden Qfast slechts indien de besluitvorming plaatsvindt met inachtneming van hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen partijen is overeengekomen, of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien Qfast de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. Qfast is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden dat naar haar oordeel onverenigbaar is met de inhoud van de overeenkomst tussen partijen. Opdrachtgever staat ervoor in dat de door haar aangewezen personen die deel uitmaken van een project- of stuurgroep waaraan ook personen van Qfast deelnemen, gerechtigd zijn voor opdrachtgever bindende besluiten te nemen.
9. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Qfast is opdrachtgever niet gerechtigd mededelingen aan derden te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van Qfast en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van Qfast. Opdrachtgever zal de adviezen of rapportages van Qfast niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.
10. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema worden alle bedragen die betrekking hebben op door Qfast verleende diensten telkens per de eerste van elke kalendermaand vooraf gefactureerd.