

Algemene voorwaarden QuoVadis Trustlink B.V.

Gewijzigd per 15-06-2020.

Versie: 7.0

Artikel 1. Definities

In deze Voorwaarden wordt onder de navolgende begrippen, indien met een beginhoofdletter gebruikt, verstaan:

- 1.1 **Beheerder:** de gebruiker die door de Wettelijke Vertegenwoordiger(s) bevoegd is om namens de Dienstafnemer te acteert in het registreren en beheren van middelen en machtigingen.
- 1.2 **Beheermodule:** de beveiligde online omgeving waar de beheerder in staat wordt gesteld beheertaken uit te voeren.
- 1.3 **Dienstafnemer:** de wederpartij van QuoVadis bij de Overeenkomst.
- 1.4 **eHerkenningmiddel (of Authenticatiemiddel):** een set van attributen (bijvoorbeeld een certificaat) op grond waarvan authenticatie van een partij kan plaatsvinden.
- 1.5 **Gebruiksvoorwaarden eHerkenning:** de laatste versie van de binnen het Afsprakenstelsel eHerkenning vastgestelde Gebruiksvoorwaarden.
- 1.6 **OTP device (responder):** One Time Password (OTP) device, is een apparaatje -ook wel responder genoemd- die een unieke code genereert. Deze unieke code maakt het mogelijk dat samen met een login (gebruikersnaam en wachtwoord combinatie) toegang wordt verkregen tot een besloten website en of webapplicatie.
- 1.7 **Overeenkomst:** de overeenkomst met QuoVadis waarop de Voorwaarden van toepassing zijn.
- 1.8 **SMS 2-factor authenticatie:** via SMS wordt een unieke code opgestuurd naar het aan de dienst gekoppelde mobiele nummer van de gemachtigde. Deze unieke code maakt het mogelijk dat samen met een login (gebruikersnaam en wachtwoord combinatie) toegang wordt verkregen tot een besloten website en/of webapplicatie.
- 1.9 **Algemene Voorwaarden QuoVadis (of Voorwaarden):** de onderhavige algemene voorwaarden van QuoVadis.
- 1.10 **QuoVadis:** QuoVadis Trustlink B.V., gevestigd te Nieuwegein.
- 1.11 **QuoVadis systeem:** de faciliteiten, hardware, software en QuoVadis API's die eigendom zijn van QuoVadis of ter zake waarvan QuoVadis gebruiksrecht heeft verkregen, en die gebruikt worden om de eHerkenningdienst(en) te leveren.

Artikel 2. Toepasselijkheid

- 2.1 Op alle door QuoVadis uitgebrachte aanbiedingen en aangegane Overeenkomsten zijn uitsluitend deze Voorwaarden van toepassing. Afwijkingen daarvan moeten uitdrukkelijk schriftelijk worden overeengekomen.
- 2.2 De Gebruikersvoorwaarden eHerkenning zijn eveneens van toepassing.

Artikel 3. Het aanbod, de aanvraag en de totstandkoming van de Overeenkomst

- 3.1 QuoVadis brengt het aanbod schriftelijk of elektronisch uit. Het aanbod is vrijblijvend en bevat een voor de Dienstafnemer voldoende gespecificeerde omschrijving van de diensten en eventuele leveringen, de verschuldigde vergoeding(en) en van de voorwaarden waaronder deze worden verricht.
- 3.2 Het aanbod omvat een omschrijving van de stappen die eventueel nodig zijn alvorens van de eHerkenningdienst en/of het eHerkenningmiddel gebruik kan worden gemaakt.
- 3.3 De Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de Dienstafnemer (hierna: 'de aanvraag') en door acceptatie daarvan door QuoVadis. De aanvraag wordt gedaan en ondertekend door een bevoegd vertegenwoordiger van de Dienstafnemer.
- 3.4 De Dienstafnemer dient zich op verzoek van QuoVadis op een daarbij aan te geven wijze te identificeren, alsmede overige voor de beoordeling van de aanvraag door QuoVadis benodigde gegevens te verstrekken. Bij een aanvraag namens een natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van een beroep of namens een rechtspersoon of vennootschap dient de vertegenwoordiger zich op verzoek van QuoVadis op een daarbij aan te geven wijze te identificeren en zijn vertegenwoordigingsbevoegdheid aan te tonen, waar mogelijk door middel van een recent uittreksel uit een bij een Kamer van Koophandel gehouden register.
- 3.5 In het kader van de aanvraag zal QuoVadis de identificerende kenmerken van de bevoegd vertegenwoordiger van de Dienstafnemer, van de opgegeven Machtigingenbeheerder en van de eventueel opgegeven gemachtigde(n) verifiëren aan de hand van een kopie van een in artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht aangewezen document. Kopieën van de hier bedoelde documenten dienen bij de aanvraag te worden bijgesloten. QuoVadis behoudt zicht het recht voor om op een later moment gedurende de uitvoering van de Overeenkomst de geldigheid van het hiervoor bedoelde kopie document in de beschikbare registers te controleren.
- 3.6 De bevoegd vertegenwoordiger van de Dienstafnemer is verantwoordelijk en staat in voor de correcte opgave en registratie van diens gegevens alsook van de opgegeven Machtigingenbeheerder en de eventueel opgegeven gemachtigde(n).
- 3.7 De aanvraag wordt door QuoVadis geweigerd indien deze niet de in lid 4 en lid 5 van dit artikel bedoelde gegevens en documenten bevat dan wel indien de aanvraag anderszins niet volledig dan wel gebrekkig is. In voorkomend geval zal QuoVadis de Dienstafnemer daarover informeren en in de gelegenheid stellen om de aanvraag aan te vullen dan wel te verbeteren. In laatstbedoeld geval wordt door QuoVadis aan de Dienstafnemer EUR 15,- administratiekosten in rekening gebracht.
- 3.8 Het aanbod kan uiterlijk 4 weken na verstrekking ingediend worden bij QuoVadis. QuoVadis houdt zich het recht voor om de te laat ingediende aanvragen te weigeren.

- 3.9 De Overeenkomst heeft een initiële looptijd van twaalf (12) maanden of indien de Dienstafnemer heeft gekozen voor een 3-jarig abonnement zesendertig (36) maanden.
- Standaard zal de overeenkomst telkens stilzwijgend worden verlengd met een periode van één (1) jaar, tenzij de Dienstenafnemer bij aanvang heeft gekozen voor het abonnement voor drie (3) jaar met drie (3) jaar vooruitbetaling, dan wordt het contract na drie (3) jaar weer stilzwijgend verlengd met drie (3) jaar onder dezelfde condities.
- Stilzwijgende verlengen is niet aan de orde als de Overeenkomst door één der partijen bij aangetekend schrijven wordt opgezegd tegen een moment van verlenging met inachtneming van een opzegtermijn van twee (2) maanden.
- 3.10 De technische levensduur van een uitgegeven authenticatiemiddel is maximaal 10 jaar. QuoVadis is gebonden aan het afsprakenstelsel elektronische toegangsdiensden om een middel bij het verlopen van de levensduur in te trekken. Voor het verlopen van deze termijn of zoveel eerder als nodig vanuit het stelsel zal QuoVadis de dienstafnemer benaderen met de mededeling dat de dienst beëindigt moet worden en tevens zal er een aanbieding gedaan worden ter vervanging. Jaarlijks moet vanuit het stelsel de levensduur van uitgegeven middelen worden geëvalueerd. Dit betekent dat wanneer wordt vastgesteld dat een middel technisch te kwetsbaar is geworden, QuoVadis zich het recht voorbehoudt om de levensduur van een middel te verkorten.

Artikel 4. Netwerk voor eHerkenning

- 4.1 De door de Dienstafnemer afgenomen eHerkenningdiensten en eHerkenningmiddelen worden door QuoVadis geleverd als erkend Deelnemer binnen het Netwerk voor eHerkenning. QuoVadis heeft zich in dat kader verplicht om te voldoen aan alle verplichtingen die op grond van het Afsprakenstelsel en alle overige bindende regelingen die in dat verband op enig moment zijn vastgesteld en in werking zijn getreden. Mochten daaruit noodzakelijke wijzigingen voortvloeien aangaande de door Dienstafnemer afgenomen eHerkenningmiddelen en/of -diensten, dan geldt het bepaalde in artikel 11 van deze Voorwaarden.

Artikel 5. Verstrekking en gebruik van het eHerkenningmiddel

- 5.1 Door QuoVadis wordt na acceptatie van de aanvraag het overeengekomen eHerkenningmiddel verstrekt aan de Dienstafnemer.
- 5.2 De door QuoVadis opgegeven termijn waarbinnen de verstrekking van een eHerkenningmiddel zal plaats vinden heeft te gelden als richttermijn. De Dienstafnemer kan aan de eventuele overschrijding van een dergelijke termijn geen rechten ontleen.
- 5.3 De Dienstafnemer ziet toe op en is verantwoordelijk voor het correct en zorgvuldig gebruik van het eHerkenningmiddel. Indien gebruik wordt gemaakt van eHerkenning betrouwbaarheidsniveau 4 dient de dienstafnemer naast het eHerkenningmiddel te beschikken over een PKI overheid Persoonlijk Organisatie certificaat (PKI o POC) of een PKI EU certificaat. Alle gevolgen van misbruik of onzorgvuldig gebruik van het eHerkenningmiddel komen voor rekening en risico van de Dienstafnemer.
- 5.4 De Dienstafnemer staat ervoor in dat het eHerkenningmiddel uitsluitend voor gebruik binnen de eigen organisatie wordt ingezet en enkel en alleen voor het gebruiksdoel waarvoor het eHerkenningmiddel is verstrekt. Het eHerkenningmiddel is strikt persoonlijk en mag niet zonder toestemming van QuoVadis aan een derde worden overgedragen.

- 5.5 De Dienstafnemer is verplicht het eHerkenningmiddel, daaronder begrepen maar niet beperkt tot gebruiksnamen en wachtwoorden, geheim te houden en te beveiligen tegen onbevoegd gebruik door derden. Verlies, of (vermeend) onbevoegd gebruik van een eHerkenningmiddel dient onverwijld te worden gemeld aan de service desk van QuoVadis, onverminderd de verplichting van de Dienstafnemer om zelf effectieve maatregelen tegen (verder) misbruik van het betreffende eHerkenningmiddel te treffen. Een melding van misbruik kan alleen ingediend worden samen met een formeel verzoek tot schorsing of intrekking van het eHerkenningmiddel.
- 5.6 De Dienstafnemer is zelf verantwoordelijk voor de (data)communicatielijnen, met inbegrip van het internet, de benodigde hardware en software (hierna gezamenlijk te noemen: 'voorzieningen') welke vereist zijn om gebruik te kunnen maken van het eHerkenningmiddel en/of de eHerkenningdienst. De Dienstafnemer staat er voor in dat hij beschikt over de gebruiksrechten die benodigd zijn voor het gebruik van de voorzieningen.
- 5.7 QuoVadis kan in verband met de werking en/of betrouwbaarheid van de eHerkenningdiensten en eHerkenningmiddelen nadere technische en functionele eisen stellen aan de voorzieningen dan wel instructies geven met betrekking tot het gebruik daarvan. De Dienstafnemer is gehouden om aan dergelijke eisen en instructies te voldoen.
- 5.8 QuoVadis is niet verantwoordelijk voor de betrouwbaarheid of beschikbaarheid van de voorzieningen die door de Dienstafnemer worden gebruikt, voor eventuele onderschepping of onderbreking van datatransport via internet, of voor wijziging of verlies van gegevens die via het internet worden getransporteerd.

Artikel 6. Intrekking eHerkenningmiddel

- 6.1 QuoVadis is gerechtigd om met onmiddellijke ingang een eHerkenningmiddel in te trekken indien:
- QuoVadis een redelijk vermoeden heeft dat het eHerkenningmiddel gecompromitteerd is, en/of;
 - blijkt dat de door de Dienstafnemer verstrekte informatie onjuist is, en/of;
 - de Dienstafnemer één of meer verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst niet (behoorlijk) nakomt, en/of;
 - er een technische kwetsbaarheid is geconstateerd en/of;
 - zich naar het oordeel van QuoVadis een andere dringende reden voordoet om tot intrekking van het eHerkenningmiddel over te gaan.
- 6.2 QuoVadis zal de Dienstafnemer van een besluit tot intrekking van tevoren in kennis stellen, tenzij dat redelijkerwijs niet van QuoVadis verlangd kan worden.
- 6.3 QuoVadis is pas gerechtigd een eHerkenningmiddel in te trekken of te blokkeren wegens niet tijdige betaling nadat QuoVadis een schriftelijke aanmaning heeft verzonden met een nadere redelijke termijn en de Dienstafnemer ook binnen deze termijn niet heeft betaald. De verplichting van de Dienstafnemer tot betaling van de vergoeding(en) als bedoeld in artikel 12.1 van deze Voorwaarden blijft gedurende de tijd van intrekking / blokkering bestaan.
- 6.4 Indien QuoVadis op grond van het in dit artikel bepaalde overgaat tot intrekking van een eHerkenningmiddel, dan is QuoVadis niet aansprakelijk jegens de Dienstafnemer voor de eventueel door de Dienstafnemer geleden schade in verband met de intrekking.

Artikel 7. OTP device (responder)

- 7.1 Indien QuoVadis aan de Dienstafnemer een OTP device levert in verband met het overeengekomen eHerkenningsmiddel geldt het in dit artikel bepaalde.
- 7.2 QuoVadis zal de OTP device leveren in overeenstemming met de in de Overeenkomst overeengekomen technische en/of functionele specificaties.
- 7.3 De garantieperiode voor de OTP device bedraagt drie (3) jaar, ingaande op het moment van aflevering. Deze garantie omvat kosteloze reparatie dan wel vervanging van (onderdelen) van de OTP device in geval van materiaal- en/of fabricagefouten. De garantie vervalt indien de defecten aan de OTP device zijn ontstaan door onzorgvuldig of onjuist gebruik, lekkage van vervangbare batterijen of door van buitenaf komende oorzaken.
- 7.4 De gebruiksduur van de OTP device is maximaal zesendertig (36) maanden na aflevering. Indien de duur van de Overeenkomst de hiervoor bedoelde gebruiksduur overschrijdt, zal QuoVadis de Dienstafnemer automatisch een nieuwe OTP device (of een vervangend middel dat op dat moment gangbaar is) verstrekken. De kosten van de OTP device (of van het vervangend middel) worden op basis van de alsdan geldende tarieven bij de Dienstafnemer in rekening gebracht.

Artikel 8. SMS 2 factor authenticatie

- 8.1 Indien QuoVadis aan de Dienstafnemer de dienst SMS levert als onderdeel van de 2-factor authenticatie van het eHerkenningsmiddel geldt het in dit artikel bepaalde.
- 8.2 Wanneer uw abonnement is gebaseerd op gratis SMS, dan zijn de artikelen 8.4 t/m 8.6 niet van toepassing.
- 8.3 In de situatie van 'gratis SMS' wordt uitgegaan van normaal gebruik van SMS. Wanneer er sprake is van excessief (factor 4 hoger dan gemiddeld) gebruik van SMS dan kan QuoVadis het abonnement op einde looptijd beëindigen of klant gaat akkoord met omzetting van het SMS 2-factor abonnement naar een 2-factor abonnement op basis van een OTP device.

Artikel 9. Machtigingen (beheer), Beheermodule

- 9.1 De Dienstafnemer van middelen en machtigingen op de betrouwbaarheidsniveaus 2+ en 3 kan gratis gebruik maken van de Beheermodule. De Beheerder met behulp van de Beheermodule machtigingen en andere bevoegdheden registreren, beheren en controleren. Het in dit artikellid bedoelde gebruik van de Beheermodule geldt voor één vestiging van de Dienstafnemer, een en ander conform de inschrijving van de Dienstafnemer in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel.
- 9.2 Indien de Dienstafnemer ten behoeve van meerdere vestigingen van de Dienstafnemer gebruik wenst te maken van de meervoudige (meer dan 1 KvK) Beheermodule, dient hiervoor een abonnement te worden afgesloten.
- 9.3 De Dienstafnemer is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het wijzigen, beëindigen, schorsen, activeren of verlengen van bestaande machtigingen of het toevoegen van nieuwe machtigingen (hierna gezamenlijk te noemen: 'mutaties').
- 9.4 Indien het voor de Dienstafnemer niet (langer) mogelijk is om gebruik te maken van de Beheermodule, kunnen mutaties schriftelijk worden doorgegeven aan de klantenservice van QuoVadis. De betreffende contactgegevens staan vermeld op www.quovadissupport.nl.

- 9.5 De namens de Dienstafnemer aangestelde Machtigingenbeheerder heeft het recht om mutaties door te voeren c.q. door te geven. Via de Beheermodule doorgegeven mutaties worden direct verwerkt.
- 9.6 De namens de Dienstafnemer geregistreerde machtigingen zullen door QuoVadis worden ingetrokken na een verzoek daartoe van de wettelijke vertegenwoordiger van de Dienstafnemer (waaronder in voorkomend geval begrepen de faillissementscurator), de Machtigingenbeheerder of de gemachtigde zelf, dan wel ter uitvoering van een gerechtelijk vonnis.
- 9.7 Machtigingen verlopen automatisch vijf (5) jaar na registratie. Nadat een machtiging gedurende een periode van 25 maanden niet is gebruikt kan het zijn dat machtigingen automatisch verlopen. Als dit het geval is wordt de gebruiker hierover tijdig geïnformeerd.

Artikel 10. Machtigingenbeheerder, uitgifte eHerkenningmiddelen namens de Dienstafnemer

- 10.1 Door het opgeven van een Beheerder verklaart de Dienstafnemer dat hij aan de Beheerder volmacht verstrekt om namens hem wijzigingen door te voeren of nieuwe (extra) middelen aan te vragen. Tevens verklaart de Dienstafnemer dat de opgegeven Beheerder (op betrouwbaarheidsniveau EH3 of hoger) namens Dienstafnemer over de identiteit van Gebruikers in loondienst bij de Dienstafnemer mag verklaren. Deze verklaring is gebaseerd op de Wettelijke verplichting van Dienstafnemer om de identiteit te controleren aan de hand van een geldig Identiteitsbewijs van werknemers in loondienst. De Dienstafnemer accepteert dat alle (rechts)gevolgen van de (rechts)handelingen die door de Beheerder binnen de hiervoor bedoelde volmacht worden verricht voor hem bindend zijn en voor zijn risico en rekening komen. Dat laatste geldt uitdrukkelijk ook indien het handelen van de Beheerder wegens de intern bij Dienstafnemers geldende bevoegdheden, regels en/of processen niet is toegestaan.
- 10.2 Indien de uitgifte van een eHerkenningmiddel plaats vindt door de bevoegde vertegenwoordiger van de Dienstafnemer dan wel door de Machtigingenbeheerder, dan geschiedt dat volledig onder de verantwoordelijkheid van de Dienstafnemer. De Dienstafnemer is derhalve verantwoordelijk voor het op deugdelijke wijze uitvoeren van de toepasselijke (uitgifte)procedure(s) en het verzorgen van de benodigde registraties.

Artikel 11. Wijzigingen in de eHerkenningmiddelen en/of de eHerkenningdiensten

- 11.1 QuoVadis is gerechtigd de technische en/of functionele eigenschappen van het eHerkenningmiddel of van de eHerkenningdienst te wijzigen om (i.) te voldoen aan de vanuit het Afsprakenstelsel geldende eisen en normen, en/of (ii.) aan de eisen van de tijd en de stand van de techniek te blijven beantwoorden. QuoVadis spant zich in deze wijzigingen uit te voeren zonder dat dit gevolgen heeft voor de gebruiksmogelijkheden van de Dienstafnemer en de door hem gebruikte voorzieningen. Indien dat niet mogelijk is en een wijziging redelijkerwijs voorzienbare financiële consequenties heeft voor de Dienstafnemer zal de wijziging niet eerder plaatsvinden dan één maand nadat deze is bekendgemaakt of zoveel langer als redelijkerwijs mogelijk is.
- 11.2 Indien de wijziging gepaard gaat met een aanpassing van de door de Dienstafnemer verschuldigde vergoeding(en), zal QuoVadis de Dienstafnemer daarover tijdig informeren. Indien sprake is van een prijsverhoging, dan is de Dienstafnemer gerechtigd om binnen een (1) maand na de aankondiging daarvan de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand.

Artikel 12. Verschuldigde vergoedingen en kosten, facturering en betaling

- 12.1 De Dienstafnemer is de in de Overeenkomst gespecificeerde vergoedingen en/of kosten verschuldigd aan QuoVadis.
- 12.2 Alle prijzen en vergoedingen zijn in € (euro) en exclusief btw en andere van overheidswege bepaalde heffingen.
- 12.3 Tussentijdse prijswijzigingen gelden niet voor lopende overeenkomsten. QuoVadis is enkel gerechtigd prijsverhogingen door te voeren als zij dit minimaal één (1) maand voor einde overeenkomst schriftelijk kenbaar maakt bij de klant.
- 12.4 QuoVadis heeft het recht om jaarlijks de vergoedingen te indexeren op basis van de CBS Consumentenprijsindex (CPI) alle huishoudens dan wel een daarvoor in de plaats komend indexcijfer.
- 12.5 QuoVadis is gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van eenmalig en periodiek verschuldigde vergoedingen. De door de Dienstafnemer jaarlijks verschuldigde abonnementskosten en overige jaarlijks verschuldigde vergoedingen worden vooraf in rekening gebracht.
- 12.6 Tenzij een andere wijze van facturering is overeengekomen, brengt QuoVadis de verschuldigde bedragen door middel van een digitale factuur aan de Dienstafnemer in rekening. Indien de Dienstafnemer een papieren factuur wenst te ontvangen wordt door QuoVadis aan de Dienstafnemer per factuur EUR 2,50 print- en verzendkosten in rekening gebracht.
- 12.7 Tenzij de Dienstafnemer aan QuoVadis een machtiging tot automatische incasso heeft verstrekt op basis waarvan QuoVadis betaling verkrijgt, dient betaling plaats te vinden op de wijze en binnen de termijn als op de factuur is vermeld. Indien op een factuur geen betalingstermijn is aangegeven, geldt een betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum. Indien de Dienstafnemer de SEPA machtiging niet getekend of onvolledig meestuurt bij het contract wordt de betaalwijze automatisch omgezet naar bankoverschrijving.
- 12.8 Indien de Dienstafnemer de door hem verschuldigde vergoeding(en) voldoet door middel van een bankoverschrijving worden er door QuoVadis aan Dienstafnemer per factuur EUR 2,50 administratiekosten in rekening gebracht.
- 12.9 Voor Beheermodules met meerdere vestigingen wordt om administratieve redenen altijd elk eHerkenningmiddel gekoppeld aan de vestiging die is opgegeven als 'hoofd'vestiging. Zolang deze koppeling alleen administratief is en deze koppeling niet door de Dienstafnemer is aangevraagd worden voor deze koppeling geen kosten in rekening gebracht. Echter zodra voor deze 'hoofd'vestiging machtigingen worden geactiveerd op een middel dat initieel niet door aanvrager op de hoofdvestiging is aangemeld, dan wordt deze koppeling niet meer gezien als een administratieve koppeling en zullen de kosten voor een extra koppeling, conform geldende tarieven, alsnog in rekening worden gebracht."
- 12.10 De tarieven van aanvullende diensten die eenmalig worden afgenomen en die niet in de overeenkomst zijn opgenomen (koeriersdiensten, extra controles, wijzigingen, e.d.), zullen in rekening worden gebracht conform de tarieven die zijn gepubliceerd op de website www.quovadissupport.nl.
- 12.11 Indien de Dienstafnemer een machtiging tot automatische incasso heeft verstrekt, draagt hij telkens zorg voor een toereikend saldo op de voor automatische incasso bestemde bankrekening.

- 12.12 Indien de Dienstafnemer niet binnen de in lid 6 bedoelde termijn heeft betaald dan wel indien de automatische incasso niet slaagt, is hij zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. In dat geval wordt de Dienstafnemer een nadere termijn voor betaling gesteld van 14 dagen.
- 12.13 Vanaf de datum waarop de Dienstafnemer in verzuim verkeert, is QuoVadis gerechtigd de wettelijke rente en de redelijke kosten voor het verkrijgen van voldoening buiten rechte in rekening te brengen. Daaronder wordt in ieder geval verstaan buitengerechtelijke kosten (waaronder door QuoVadis zelf te maken kosten voor het aanmanen van de Dienstafnemer en overige administratieve kosten) die in redelijkheid zijn gemaakt en die qua hoogte redelijk zijn in verhouding tot de openstaande vordering.
- 12.14 Bezwaren tegen in rekening gebrachte bedragen dienen voor de vervaldatum van de factuur aan QuoVadis kenbaar te worden gemaakt. Betaling mag niet worden opgeschort met betrekking tot het gedeelte van het in rekening gebrachte bedrag waartegen geen bezwaar kenbaar is gemaakt.

Artikel 13. Ontbinding

- 13.1 In geval van (voorlopige) surseance van betaling, faillissement, stillegging of liquidatie van het bedrijf van een der partijen, is de andere partij gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden zonder dat de ontbindende partij schadeplichtig is.
- 13.2 Indien een der partijen niet behoorlijk voldoet aan enige verplichting die voor haar uit de Overeenkomst mocht voortvloeien en dit niet binnen een door de andere partij schriftelijk gestelde termijn van twee weken of zoveel meer of minder als redelijkerwijs op basis van de omstandigheden genoodzaakt is weet te herstellen, dan is deze partij in verzuim en is de andere partij gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, onverminderd de andere rechten van de ontbindende partij en zonder dat de ontbindende partij schadeplichtig is. De tekortkoming dient ontbinding van de Overeenkomst te rechtvaardigen.
- 13.3 In alle andere gevallen kan de overeenkomst door één der partijen schriftelijk worden opgezegd tegen een moment van verlenging met inachtneming van een opzegtermijn van twee (2) maanden. De opzeggende partij zal aan QuoVadis voldoende duidelijk moeten aantonen dat de persoon die opzegt ook gerechtigd is deze opzegging te doen. Is dit niet het geval dan wordt de overeenkomst voortgezet. Wanneer de opzegging niet schriftelijk per aangetekende post met juridisch geldige handtekening heeft opgezegd, is er pas sprake van een juridisch geldige opzegging nadat QuoVadis dit schriftelijk of per e-mail heeft bevestigd.

Artikel 14. Aansprakelijkheid

- 14.1 QuoVadis, en de door haar, ten behoeve van de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden, ingeschakelde personen dragen op geen enkele wijze aansprakelijkheid voor schade van welke aard dan ook, tenzij en voor zover deze schade het gevolg is van opzet of grove schuld van QuoVadis. Deze uitsluiting van aansprakelijkheid betreft directe en indirecte schade, waaronder, maar niet uitsluitend, bedrijfsschade en schade als gevolg van aansprakelijkheid jegens derden. De bewijslast dat sprake is van opzet of bewust roekeloosheid van QuoVadis rust op de dienstafnemer.
- 14.2 De Dienstafnemer vrijwaart QuoVadis voor aanspraken van derden die verband houden met de door QuoVadis ten behoeve van de Dienstafnemer geleverde eHerkenningdienst(en) en/of eHerkenningmiddel dan wel die mochten ontstaan ten gevolge van niet of onjuist nakomen van enige verplichting door QuoVadis uit de Overeenkomst.

- 14.3 De medewerkers van QuoVadis of door QuoVadis voor de uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde derden kunnen zich jegens de Dienstafnemer beroepen op alle aan de Overeenkomst te ontleen verweermiddelen als waren zij zelf partij bij de Overeenkomst.
- 14.4 Iedere vordering jegens QuoVadis, behalve die welke door QuoVadis is erkend, vervalt door het verloop van twaalf maanden na het ontstaan van de vordering.

Artikel 15. Intellectuele eigendom

- 15.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op het QuoVadis systeem en op alle krachtens de Overeenkomst aan de Dienstafnemer ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur, documentatie en informatie, inclusief alle modificaties daarop (hierna gezamenlijk te noemen: `QuoVadis goederen`), berusten uitsluitend bij QuoVadis of diens licentiegevers.
- 15.2 QuoVadis verleent de Dienstafnemer slechts voor de duur van de Overeenkomst een niet-exclusief, niet overdraagbaar recht om de QuoVadis goederen te gebruiken voor zover een dergelijk gebruik uitdrukkelijk is toegestaan op grond van de Overeenkomst.
- 15.3 QuoVadis staat ervoor in dat er met de QuoVadis goederen en het gebruik daarvan door de Dienstafnemer geen inbreuk wordt gemaakt op intellectuele eigendomsrechten van derden. QuoVadis vrijwaart de Dienstafnemer tegen alle aanspraken van derden ter zake van (eventuele) inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van die derden, vergelijkbare aanspraken met betrekking tot kennis, ongeoorloofde mededinging en dergelijke daaronder begrepen. Deze vrijwaring geldt onder de voorwaarde dat de Dienstafnemer QuoVadis onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van enige rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van een eventuele schikking, geheel overlaat aan QuoVadis.
- 15.4 In deze Voorwaarden wordt onder intellectuele eigendomsrechten verstaan alle rechten van intellectuele eigendom en daarmee verwante rechten, zoals auteursrecht, merkrecht, octrooirecht, modelrecht, handelsnaamrecht, databankenrecht en naburige rechten alsmede rechten op knowhow.

Artikel 16. Bescherming en verwerking van persoonsgegevens

- 16.1 Bij de uitvoering van de Overeenkomst verwerkt QuoVadis persoonsgegevens met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, in het bijzonder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 16.2 De wijze van verwerking van gegevens van de Dienstafnemer en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer zijn neergelegd in het "Privacy statement" van QuoVadis en de "verwerkersovereenkomst", zoals gepubliceerd op haar website (www.quovadissupport.nl). Indien nieuwe ontwikkelingen dit noodzakelijk maken zullen het "Privacy statement" en de "verwerkersovereenkomst" worden aangepast.
- 16.3 In kader van de AVG dienen dienstenafnemers (proceseigenaren) met de dienstenaanbieder (QuoVadis in de rol van verwerker) een Verwerkingsovereenkomst aan te gaan. Deze Verwerkingsovereenkomst voor Dienstenafnemers is onderdeel van deze Algemene voorwaarden en zijn gepubliceerd op de relevante websites.

Artikel 18. Toepasselijk recht en geschillen

- 18.1 Op de Voorwaarden en de Overeenkomst(en) is Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag 1980 is niet van toepassing.
- 18.2 Alle geschillen die ontstaan naar aanleiding van Overeenkomst en de Voorwaarden zullen worden voorgelegd aan de rechtbank Amsterdam, tenzij een dwingendrechtelijke bepaling anders voorschrijft.

Artikel 19. Slotbepalingen

- 19.1 De Dienstafnemer is niet gerechtigd zijn rechten en/of verplichtingen uit de Overeenkomst aan een derde over te dragen, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van QuoVadis.
- 19.2 Nietigheid van een van de bepalingen in de Voorwaarden laat de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. Alsdan worden de nietige bepalingen vervangen door nieuwe bepalingen die qua inhoud, bereik en doelstelling zo veel mogelijk met de oude nietige bepalingen overeenkomen.
- 19.3 Indien QuoVadis met twee of meer natuurlijke of rechtspersonen een Overeenkomst sluit, is ieder dezer (rechts) personen hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige nakoming van verbintenissen, die voor hen uit die Overeenkomst voortvloeien.
- 19.4 QuoVadis behoudt zich het recht voor deze Voorwaarden te wijzigen en/of aan te vullen. Zij zal de Dienstafnemer daarvan schriftelijk of per e-mail op de hoogte brengen. Indien de Dienstafnemer niet akkoord gaat met de wijzigingen en/of aanvullingen, kan hij de Overeenkomst schriftelijk beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van veertien (14) dagen. De wijzigingen en/of aanvullingen zijn veertien (14) dagen na kennisgeving bindend voor de Dienstafnemer.