



# Algemene voorwaarden

## ARTIKEL 1 DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden, en overige documenten die bij de overeenkomst horen, hebben de volgende begrippen, zowel in enkel- als in meervoud en met een hoofdletter geschreven, de volgende betekenis:

**Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden van Qupra Wholesale die van toepassing zijn op de levering van de Diensten en op alle aanvragen van, aanbiedingen en Offertes aan en Overeenkomsten met Contractanten.

**Aanvraag:** een verzoek door of voor de Contractant, op een door Qupra aangegeven wijze, om een dienst te leveren.

**Apparatuur:** de benodigde apparatuur voor het verkrijgen van toegang tot en/of het gebruikmaken van de Dienst(en).

**Beltegoed:** het vooruitbetaalde en ongebruikte bedrag waarvan gebruik gemaakt kan worden de Dienst(en) tegen de overeengekomen Tarieven.

**Betaalnummer:** een netwerkaansluitpunt voor het opzetten van een verbinding waarvoor een vergoeding of toeslag is verschuldigd – in Nederland bijvoorbeeld een 0900-nummer

**Bijlage:** een document dat onlosmakelijk deel uitmaakt van de Overeenkomst waarin de condities van de levering staan beschreven, zoals de Algemene Voorwaarden, Contractdocument, Dienstbeschrijvingen, Service Level Agreements en Prijslijsten.

**Cloud:** resources, data en informatie zijn opgeslagen in een door de gebruikers op verzoek, door middel van een vorm van internettoegang, te benaderen netwerk dat Cloud wordt genoemd.

**Content:** informatie die fysiek of online door of via Qupra ter beschikking wordt gesteld.

**Contractant:** de partij met wie Qupra onderhandelt over de levering van Diensten, danwel de partij met wie Qupra een Overeenkomst inzake de levering van Diensten heeft gesloten.

**Contractdocument:** een door Contractant in te vullen en/of te ondertekenen of elektronisch te accorderen document, bijvoorbeeld een door Qupra opgestelde modelovereenkomst, dat na ondertekening door de Contractant deel uitmaakt van de Overeenkomst, en waarin de Contractant te kennen dient te geven welke diensten hij zal afnemen onder de in dit document en in de Overeenkomst beschreven voorwaarden.

**Dienst(en):** de in de Algemene Voorwaarden gebruikte benaming voor de mogelijkheid om via (het systeem van) Qupra, al dan niet in abonnementsvorm, niet exclusief gebruik te maken van de door Qupra ontwikkelde Software as a Service dienstverlening die gebruikmaakt van het door Qupra ontwikkelde-platform ten behoeve van de Contractant, als door Qupra aangeboden en door de Contractant en Qupra overeengekomen in de Overeenkomst, daaronder onder meer inbegrepen de bijgeleverde (elektronische) producten, hardware, Content, programmatuur, website, portals, databestanden, nummerbehoud, consultancy, implementatie en onderhoud maar niet beperkt tot, door Qupra beschikbaar gestelde faciliteiten.

**Dienstenaanbieder:** de leverancier van hard- en software, diensten en netwerken waarvan Qupra voor de Dienst(en) gebruikmaakt.



**Dienstbeschrijving:** een document dat de (technische) details van de Diensten, zoals functionaliteiten en specificaties van de Diensten beschrijft en die als Bijlage onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst.

**Domeinnaam:** een unieke naam waarmee of waaronder een internetwebsite of andere aan internet gerelateerde Dienst of faciliteit kan worden aangeduid, bestaande uit een unieke aan de Contractant, binnen de gegeven mogelijkheden, gekozen naam gevolgd door een punt (letterteken) en een aanduiding voor een land, gebied of soort of ander uniek soort domein.

**Gebruiker:** de Contractant en/of degene(n) die conform de Overeenkomst door of namens hem het in artikel 8 beschreven recht heeft/hebben de Dienst te gebruiken.

**Internetdiensten:** Diensten zoals bijvoorbeeld de toegang tot het internet, hosting van websites, email en/of registratie van een Domeinnaam en aanverwante Diensten.

**IP adres:** een uniek nummer bestaande uit een reeks cijfers die op het internet gebruikt worden voor het identificeren van machines of een locatie.

**Licentie:** het niet exclusieve gebruiksrecht dat blijkt uit de Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden verleend wordt tot gebruik van een (elektronische) Dienst.

**Qupra:** Qupra B.V., een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid statutair gevestigd te 8218 NH Lelystad en aldaar kantoorhoudend aan de Albert Einsteinweg 4, handelend onder de naam Qupra Wholesale en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 18084786en/of de door Qupra voor levering van de Dienst ingeschakelde derden.

**Nummerportabiliteit:** de Contractant behoudt door deze dienst hetzelfde telefoonnummer als hij van aanbieder verandert.

**Offerte:** iedere aanbieding van Qupra voor de levering van een Dienst.

**Overeenkomst:** iedere (raam)overeenkomst tussen Contractant en Qupra inzake de levering van Diensten, inclusief de Bijlagen waaronder in ieder geval begrepen de Algemene Voorwaarden Persoonsgegevens: een tot de Contractant en/of Gebruiker herleidbaar gegeven.

**Prijslijst:** een online overzicht van de tarieven die Qupra in rekening brengt voor de levering van Diensten.

**Ready for Service datum:** de datum waarop de door de Contractant bestelde Dienst is opgeleverd en door de Contractant in gebruik kan worden genomen.

**Service Level Agreement:** een document, voor zover van toepassing, waarin het niveau van de Diensten is beschreven en dat als Bijlage deel uitmaakt van de Overeenkomst.

**Software as a Service (SaaS):** door Qupra ontwikkelde en beheerde software die communiceert met applicaties van derden en een zodoende een gebruikersinterface vormt die als Dienst wordt aangeboden en door de gebruiker via internettoegang (al dan niet gebruikmakend van een VPN) kan worden benaderd.

**Tarief:** de geldende tarieven die met Contractant zijn overeengekomen en beschreven in het Tariefplan en/of de algemeen geldende tarieven zoals die zijn te vinden op de Website en door Qupra van tijd tot tijd kunnen worden aangepast.

**Tariefplan:** het document waarin de door Qupra en de Contractant afgesproken tarieven zijn vastgelegd.

**Toegangscode:** door Qupra aan de Contractant verstrekte (inlog)gegevens waarmee toegang tot de Dienst kan worden verkregen.



**Verzending:** het door Qupra aan de Contractant fysiek dan wel elektronisch toezenden of ter beschikking stellen van (onderdelen van) Dienst(en).

**VoIP:** Voice over Internet Protocol; het door Qupra gebruikte protocol voor spraaktelefonie over internet.

**Voorzieningen:** alle ten behoeve van de te leveren Dienst(en) aan Contractant ter beschikking gestelde voorzieningen, zoals beschreven in artikel 19 van deze Algemene Voorwaarden, zoals onder andere hulpmiddelen, hardware en/of software (van derden), fysieke verbindingen, kabels en instrumenten, waarmee toegang tot de Dienst(en) kan worden verkregen.

**Website:** de website van Qupra. op [www.qupra.nl](http://www.qupra.nl) of enige aan Qupra gerelateerde website, waaronder ook het Qupra bestelportal en kennisdatabase.

**Werkdagen:** maan- tot en met vrijdag met uitzondering van nationaal erkende feestdagen.

## **ARTIKEL 2 TOEPASSELIJKHEID VOORWAARDEN EN WIJZIGING VOORWAARDEN**

- 2.1 De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanvragen van, aanbiedingen en Offertes aan en Overeenkomsten met Contractanten tenzij door Contractant en Qupra uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen. Inkoopvoorwaarden en/of andere (algemene) voorwaarden van Contractant worden hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen en zijn niet van toepassing.
- 2.2 Deze Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing op eventuele latere Overeenkomsten tussen de Contractant en Qupra, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.
- 2.3 Qupra heeft het recht om de Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Zulke wijzigingen gelden, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk of elektronisch anders overeengekomen, eveneens ten aanzien van bestaande Diensten en Contractant(en). Qupra zal hierbij het redelijke belang van de Contractant in acht nemen. Wijzigingen in de Algemene Voorwaarden treden in werking 1 maand na bekendmaking op de Website of via de factuur of op een ander tijdstip, zoals in de bekendmaking vermeld. Contractant heeft alsdan het recht om de overeenkomst op te zeggen met ingang van de datum waarop de voorgestelde wijzigingen van kracht zouden worden indien Contractant door deze wijzigingen wordt benadeeld. De in dit lid bedoelde opzegging laat de betalingsverplichtingen van Contractant onverlet.
- 2.4 De Algemene Voorwaarden zijn via de Website te raadplegen. Zij worden tevens op 1ste verzoek kosteloos toegezonden door Qupra.
- 2.5 Indien een of meer bepalingen van de Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst bij gerechtelijke uitspraak of anderszins niet toepasselijk worden verklaard, laat dit de toepasselijkheid van de overige bepalingen onverlet. Partijen zullen ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk aan de bedoeling van de oorspronkelijke Algemene voorwaarden en/of de Overeenkomst gestalte zal worden gegeven.
- 2.6 Ingeval van tegenstrijdigheid van bepalingen in de Overeenkomst zal de volgende voorrangsregeling gelden:
  - a. de hoofdtekst van de Overeenkomst
  - b. het Tariefplan en algemene prijslijst

- c. de Dienstbeschrijving
- d. de Service Level Agreement (voor zover van toepassing)
- e. eventuele andere documenten behorende bij de Overeenkomst
- f. de Algemene Voorwaarden

### **ARTIKEL 3 AANBOD EN AANVRAAG**

- 3.1 Alle Aanvragen bij en/of, Offertes van Qupra zijn volledig vrijblijvend en kunnen te allen tijde door Qupra worden herroepen voor het tot stand komen van de Overeenkomst, tenzij het tegendeel uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.
- 3.2 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk of elektronisch anders aangegeven, zijn de Offertes en Aanvragen van Qupra 30 kalenderdagen geldig.
- 3.3 De Dienst wordt aangevraagd door middel van het plaatsen van een Aanvraag via de Qupra bestalportal of op enig andere door Qupra aangegeven wijze en heeft, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, plaats door middel van het ondertekenen en/of door het elektronisch bevestigen door de Contractant van het Contractdocument. Alle correspondentie met Qupra dient te worden verstuurd naar het in de definities van deze algemene voorwaarden opgenomen adres van Qupra of naar het aan Contractant daarvoor verstrekte e-mailadres.
- 3.4 De Contractant is verantwoordelijk voor de juistheid van de door of namens hem verstrekte gegevens die worden gebruikt in de Offerte en/of Aanvraag. Tussen partijen geldt de inhoud van de Offerte of Aanvraag van Contractant zoals deze door Qupra is ontvangen, als juist. Qupra kan een Aanvraag slechts in behandeling nemen indien de Contractant alle door Qupra gevraagde medewerking verleent en informatie verstrekt. Indien het uiteindelijk niet honoreren van de Aanvraag het gevolg is van omstandigheden die zijn toe te rekenen aan de Contractant zal deze gehouden zijn de Qupra in redelijkheid gemaakte kosten te vergoeden.
- 3.5 Ondernemingen en rechtspersonen wordt gevraagd uiterlijk bij ondertekening van de Overeenkomst een recent, niet ouder dan 6 maanden, uittreksel van de inschrijving(en) bij de Kamer van Koophandel aan Qupra alsmede een kopie van en een geldig identificatiebewijs (als bedoeld in de Wet op de Identificatieplicht) van de bevoegde vertegenwoordiger van de onderneming of rechtspersoon toe te zenden. De Aanvraag dient en wordt geacht gedaan te zijn door een daartoe (statutair) bevoegde vertegenwoordiger van de rechtspersoon. Indien wordt verzocht een uittreksel uit het handelsregister toe te zenden doch Qupra deze niet ontvangt, wordt de Aanvraag geacht mede gedaan te zijn op naam en voor rekening van de bevoegde vertegenwoordiger van de rechtspersoon. In geval van faillissement van de rechtspersoon gaan de verplichtingen over op deze bevoegde vertegenwoordiger.
- 3.6 Qupra is te allen tijde gerechtigd de kredietwaardigheid van betreffende onderneming of rechtspersoon te laten beoordelen. Bij negatieve credit score is Qupra gerechtigd aanvullende eisen met betrekking tot de betaling te stellen. Qupra is gerechtigd redelijke zekerheid te verlangen voor de nakoming van de betalingsverplichtingen van Contractant. Deze zekerheid kan bestaan uit, maar is niet beperkt tot, een waarborgsom, een garantie van de moedermaatschappij van Contractant of een bankgarantie. Contractant is verplicht om op het eerste verzoek van Qupra daartoe, een voor Qupra acceptabele zekerheid te verstrekken.

- 3.7 Qupra behoudt zich het recht voor een Aanvraag van de Dienst te weigeren, uit te stellen of op te schorten, of bij onvoldoende vraag Aanvragen en/of de levering daarvan samen te voegen, hetgeen de Contractant zo spoedig mogelijk zal worden medegedeeld. Qupra is gerechtigd de Aanvraag van de Dienst te weigeren, uit te stellen of op te schorten indien Qupra gerechtvaardigde twijfel heeft omtrent de kredietwaardigheid van de Contractant en niet wordt voldaan aan een door Qupra verlangde zekerheid als genoemd in art 3.6 of indien een door Qupra gevraagde automatische incassomachtiging ten laste van de bankrekening van Contractant (indien overeengekomen) niet wordt afgegeven.

#### **ARTIKEL 4 TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST**

- 4.1 De Overeenkomst, inclusief de wijzigingen daarvan, komt tot stand op (i) de datum van de schriftelijke of elektronische bevestiging van de Aanvraag door Qupra aan de Contractant, of (ii) door en op de datum van ondertekening door beide partijen van een aanbieding of Offerte van Qupra of enig ander document, zoals het Tariefplan en prijslijst, of (iii) dan wel bij gebreke daarvan op het moment van de feitelijke aanvang van de levering van de Dienst door Qupra dan wel dat Qupra tot die uitvoering door de Contractant in staat wordt gesteld. Overeenkomsten hebben een duur van X+Y. Waarbij Y gelijk staat aan de vooraf overeengekomen verlengperiode.
- 4.2 Qupra stuurt de Contractant zo spoedig mogelijk een schriftelijke bevestiging van de Aanvraag zoals deze door de Contractant is gedaan.
- 4.3 Indien de Contractant aan alle voorwaarden heeft voldaan, dan zal Qupra na totstandkoming van de Overeenkomst zorgen voor toegang van de Contractant tot de Dienst.
- 4.4 Alle door Qupra gehanteerde leveringstermijnen zijn streeftermijnen en termijnoverschrijding kan Qupra niet worden toegerekend. Qupra streeft ernaar de Contractant zo goed mogelijk te informeren over de verwachte levertijd.

#### **ARTIKEL 5 DUUR EN BEÏNDIGING VAN DE DIENST**

- 5.1 Duur en beëindiging
- 5.1.a De Overeenkomst komt tot stand op de datum zoals bepaald in artikel 4.1 en de looptijd (duur) van de overeenkomst vangt aan op het moment van de feitelijke levering van de Dienst door Qupra, dan wel op het moment van mogelijkheid van ingebruikname van de Dienst door Contractant.
- 5.1.b Tenzij schriftelijk anders overeengekomen wordt de Overeenkomst aangegaan voor een periode van 3+3 jaar. Overeenkomsten hebben een duur van X+Y, en kunnen 3 maanden voor einde van periode X schriftelijk worden opgezegd.
- 5.1.c Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt de Overeenkomst telkens stilzwijgend verlengd met de verlengperiode. De verlengperiode is gelijk aan periode Y en bedraagt tenminste 1 jaar.
- 5.1.d Indien de Overeenkomst of een afgenomen Aansluiting door de Contractant voortijdig, dat wil zeggen voor het einde van de minimumperiode van één (1) jaar danwel de verlengde looptijd van de Overeenkomst wordt opgezegd of wordt beëindigd wegens een toerekenbare tekortkoming van de Contractant, dan is – onverminderd de overige rechten van Qupra – direct na de voortijdige opzegging of beëindiging een afkoopsom verschuldigd door de Contractant. Deze afkoopsom bestaat, naast openstaande gefactureerde bedragen voor de Dienst uit (i) honderd procent (100 %) van de vaste maandelijks terugkerende

tarieven voor de Aansluiting en – indien van toepassing – (ii) de maandelijkse variabele tarieven voor de Aansluiting voor de gehele initiële looptijd of verlengde looptijd van de Overeenkomst of de desbetreffende Aansluiting. Het deel van de afkoopsom dat betrekking heeft op de maandelijkse variabele tarieven voor de Aansluiting wordt bepaald door het gemiddelde maandelijkse volume dat over de Dienst is gelopen en door Qupra is gefactureerd gedurende de reeds verstreken periode te vermenigvuldigen met het aantal maanden dat de Overeenkomst of de betreffende Aansluiting te vroeg is opgezegd of beëindigd. Indien de Contractant de Overeenkomst of een Aansluiting vóór oplevering van de Dienst opzegt, is hij tevens het eenmalige tarief voor de installatie en/of levering van de Dienst – zonder kortingen – verschuldigd.

- 5.1.e Indien de Contractant wenst dat Qupra na het (voortijdig) eindigen van de Overeenkomst medewerking verleent aan de transitie naar de diensten van een nieuwe leverancier, dan dient de Contractant Qupra minimaal 1 maand van te voren schriftelijk te informeren. Qupra is niet verplicht deze medewerking te verlenen en kan hieraan nadere voorwaarden en tarieven stellen. Indien Qupra Dienst(en) deels voortzet tijdens de nader overeen te komen transitieperiode, dan vervallen de eventueel van toepassing zijnde kortingspercentages en zullen de standaardtarieven in rekening worden gebracht. Tevens blijven deze Algemene Voorwaarden onverkort van toepassing op deze Diensten.
- 5.1.f Opzegging van de Dienst dient schriftelijk, gebruikmakend van op de Website gepubliceerde contactgegevens, of via enige op de Website aangegeven wijze te gebeuren.
- 5.1.g De Contractant heeft in geval van een bezwaarlijke prijsverhoging, niet zijnde een prijsverhoging veroorzaakt door een prijsaanpassing zoals beschreven in artikel 5.1.i van deze Algemene Voorwaarden, van de Dienst veertien (14) kalenderdagen vanaf de dag van bekendmaking van de prijsverhoging de tijd de Dienst schriftelijk per aangetekende post op te zeggen, tenzij de prijsverhoging niet meer dan 5 % op jaarbasis bedraagt. Na ommekomst van de periode van veertien (14) kalenderdagen wordt de Contractant geacht de prijsverhoging te hebben geaccepteerd.
- 5.1.h In geval van opzegging door de Contractant, zendt Qupra de Contractant binnen 2 weken na ontvangst van de opzegging een schriftelijke of elektronische bevestiging van de opzegging en de datum waarop de dienstverlening wordt beëindigd.
- 5.1.i Indien een bij of krachtens wettelijke regeling vastgestelde maatregel dan wel een voor de branche relevante gerechtelijke uitspraak Qupra noodzaakt tot het aanbrengen van een verandering van de Dienst, kan de Contractant hieraan geen recht ontleen de Overeenkomst te ontbinden of te beëindigen.
- 5.2 Beëindiging door Qupra; blokkering
  - 5.2.a Qupra is gerechtigd de Dienst te beëindigen, zonder dat daaruit enige aansprakelijkheid of schadeplichtigheid jegens de Contractant voortvloeit, indien is gebleken dat levering van de Dienst (redelijkerwijs) niet mogelijk (te achten) is als gevolg van technische of andere belemmeringen.
  - 5.2.b Qupra is gerechtigd de Dienst per direct te blokkeren, op te schorten of na ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk te beëindigen indien de Contractant enige verplichting uit de Overeenkomst of Algemene Voorwaarden niet of niet volledig nakomt en er ook geen blijk van geeft deze in de toekomst te zullen gaan nakomen.

- 5.2.c Qupra is gerechtigd, zonder dat daaruit enige aansprakelijkheid of schadeplichtigheid jegens de Contractant voortvloeit, de Dienst en andere Overeenkomsten zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te beëindigen, de Dienst te staken dan wel op te schorten in het geval dat aannemelijk is dat de Contractant:
- de Overeenkomst onder valse voorwendselen is aangegaan of heeft nagelaten (tijdig) juiste gegevens of wijzigingen daarvan door te geven aan Qupra en er sprake is van een vermoeden van misbruik en/of oneigenlijk gebruik van de Dienst;
  - handelt in strijd met de wet of goede zeden of schade toebrengt aan Qupra of een derde;
  - er sprake is van een overheidsbeschikking daartoe, inclusief veiligheids- en beveiligingsredenen;
  - niet aan de uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen zal voldoen, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de beëindiging niet rechtvaardigt.
- 5.2.d Indien levering van de Dienst wegens een of meer van de redenen genoemd in artikel 5.2.b of 5.2.c wordt beëindigd, zijn alle door de Contractant verschuldigde betalingen onmiddellijk en geheel opeisbaar.
- 5.2.e Indien Qupra als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van de Contractant de toegang tot de Dienst (tijdelijk) blokkeert, is de Contractant niettemin gehouden de voor de Dienst verschuldigde kosten te voldoen gedurende de periode van deze blokkering.
- 5.2.f Indien de Contractant meer Diensten van Qupra afneemt dan kunnen deze gezamenlijk op een (1) factuur in rekening gebracht. Qupra is derhalve gerechtigd om indien de Contractant zijn factuur (gedeeltelijk) niet tijdig voldoet alle Qupra Diensten te blokkeren.
- 5.2.g Qupra is gerechtigd de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen in het geval dat het faillissement van de Contractant is aangevraagd of uitgesproken, surseance van betaling is aangevraagd of met andere schuldeisers een crediteurenakkoord is gesloten.

## **ARTIKEL 6 AANBIEDINGEN**

- 6.1 Voor een optimale service en dienstverlening informeert Qupra de Contractant over aanbiedingen, nieuwe ontwikkelingen en Diensten die worden aangeboden door of in samenwerking met Qupra.
- 6.2 De Contractant kan te allen tijde kosteloos schriftelijk of langs elektronische weg Qupra verzoeken tot staking van het toezenden van deze informatie.

## **ARTIKEL 7 DE DIENST(EN) EN HET DIENSTNIVEAU**

- 7.1 (Technische) details van de Diensten staan beschreven in de relevante Dienstbeschrijving die kosteloos is op te vragen bij Qupra. Qupra behoudt zich het recht voor de Dienstbeschrijving eenzijdig aan te passen
- 7.2 Qupra spant zich naar haar beste vermogen in de Dienst gedurende de overeengekomen periode beschikbaar te stellen Qupra spant zich in om de Dienst zo ongestoord mogelijk te

leveren. Qupra geeft echter geen garanties ten aanzien van de kwaliteit en de beschikbaarheid van de Dienst.

- 7.3 Qupra staat niet in voor de voor de geschiktheid of de bruikbaarheid van de Diensten voor het doel dat de Contractant voor ogen heeft, ook niet als dit doel vooraf aan Qupra kenbaar is gemaakt. De Dienstbeschrijving is leidend. Voor alle duidelijkheid: Qupra is niet verplicht om specifiek voor de Contractant bepaalde functionaliteiten van de Dienst of programmatuur te handhaven, wijzigen of toe te voegen.
- 7.4 De Contractant draagt zorg voor het beschikken over en het deugdelijk installeren en functioneren van alle voor de Dienst benodigde programmatuur, hardware en randapparatuur. De Contractant is zelf verantwoordelijk voor zijn internettoegang door aansluiting op het benodigde computer- en/of telecommunicatienetwerk, al dan niet door middel van een Virtual Private Network ("VPN") aansluiting.
- 7.5 De Contractant is zelf verantwoordelijk voor de adequate beveiliging van de door hem gebruikte computer- en telecommunicatienetwerken. Contractant staat ervoor in dat hij alle maatregelen heeft getroffen om misbruik van de Dienst te voorkomen. Qupra is terzake nooit aansprakelijk en de Contractant vrijwaart Qupra voor alle claims, ook indien de Contractant op aanwijzing van Qupra zijn beveiligingsniveau heeft aangepast. Qupra spant zich in om de Dienst door middel van de door haar geleverde beveiliging ten behoeve van de Dienst te optimaliseren maar garandeert niet dat deze beveiliging onder alle omstandigheden afdoende is en Qupra sluit alle aansprakelijkheid voor schade als gevolg van een niet-optimale beveiliging, beveiligingslekken en/of (onrechtmatige) inbreuk door derden uit.
- 7.6 Qupra is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking veranderingen in of aan de Dienst aan te brengen voor zover dit nodig is voor het benodigde onderhoud en/of wegens verbeteringen en/of vernieuwingen in de Dienst maar houdt hierbij zo veel mogelijk rekening met de redelijke belangen van de Contractant. Zo nodig, en indien mogelijk, zal Qupra de Contractant tijdig op de hoogte stellen door middel van publicatie op de Website, langs elektronische weg of per brief. Qupra is onder andere gerechtigd om (tijdelijk):
- toegang tot (onderdelen van) de Dienst en/of (onderdelen van) haar systeem en/ of interfaces te blokkeren of het gebruik daarvan te beperken,
  - procedurele en technische wijzigingen op de Dienst (zoals de wijziging van het Netwerk waarover de Dienst geleverd wordt) en/of de Toegangscode(s) door te voeren,
  - gedurende onderhoud aan de Dienst, deze tijdelijk te blokkeren of het gebruik daarvan te beperken.
- 7.7 Qupra is niet aansprakelijk voor schade van de Contractant als gevolg van enige in dit artikel genoemde maatregelen. Indien de Contractant als gevolg van de in dit artikel genoemde maatregelen kosten moet maken, dan komen die geheel voor rekening van Contractant.
- 7.8 Het staat Qupra vrij om voor het leveren van de Dienst derden, zoals netwerk- en dienstenleveranciers, in te schakelen.

## ARTIKEL 8 GEBRUIK VAN DE DIENST

- 8.1 De Contractant is gehouden de redelijke instructies van Qupra ten aanzien van het gebruik van de Dienst op te volgen en die, voor zover aan de orde, aan zijn gebruikers door te geven. De Contractant, en diens afnemers, is gehouden te handelen conform de toepasselijke wet- en regelgeving, de geldende fatsoensnormen en zich jegens Qupra en overige gebruikers van de Dienst te gedragen conform hetgeen van een verantwoordelijke en zorgvuldige Contractant verwacht mag worden.
- 8.2 De Contractant is verantwoordelijk voor ieder gebruik van de Dienst, daaronder in ieder geval begrepen elk gebruik van de Toegangscode, VoIP accounts en gerelateerd verbruik van die VoIP accounts, ook als dit wordt veroorzaakt door derden. De Contractant is voorts volledig verantwoordelijk voor iedere uiting en informatie op zijn website of via andere vormen van media, waaronder begrepen, doch niet beperkt tot, sociale media zoals Twitter, LinkedIn en Facebook.
- 8.3 Het gebruik van de Dienst, betekent acceptatie van de voorwaarde dat Contractant verantwoordelijk is voor het wijzigen van diensten in de Qupra -portal. Dergelijke wijzigingen kunnen kostenconsequenties hebben voor Contractant en zijn klanten. Deze eventuele kosten van wijzigingen van diensten komen voor rekening en risico van Contractant, ook als de klant van Contractant deze kosten niet aan Contractant wil betalen.
- 8.4 Het gebruiksrecht voor de Dienst komt slechts toe aan de Gebruiker(s) die blijkens de Overeenkomst het recht op gebruik heeft/hebben. Indien en zodra de Dienst is gebruikt door meer of andere gebruikers dan in de Overeenkomst is vastgelegd, is Contractant gehouden de vergoeding te betalen die door Qupra gewoonlijk voor dat meerverbruik wordt gehanteerd. Qupra behoudt zich het recht voor het werkelijke gebruik van de Dienst door de Contractant te monitoren Haar bevindingen en administratie zijn leidend voor het al dan niet aanpassen van de factuur aan de Contractant.

## ARTIKEL 9 PRIJZEN EN TARIEVEN

- 9.1 Qupra levert de Dienst Qupra de op het moment van de totstandkoming van de Overeenkomst door Qupra gehanteerde prijzen en tarieven, die zijn te vinden op de Website, en/of in de Overeenkomst zijn benoemd. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen en afhankelijk van de geleverde Dienst(en) is de Contractant aan Qupra verschuldigd:
- een maandelijks met de Contractant overeengekomen vast tarief en
  - een eenmalig tarief voor de installatie en/of de levering van de Dienst.
- 9.2 Tenzij anders vermeld, zijn alle door Qupra gehanteerde prijzen exclusief BTW. Alle prijzen en tarieven zijn exclusief eventuele andere uit wettelijke voorschriften voortvloeiende bepalingen en exclusief administratie- en verzendkosten.
- 9.3 Qupra is gerechtigd de gehanteerde prijzen of tarieven te wijzigen, <sup>[11]</sup>onder andere indien de kosten die Qupra moet maken in het kader van haar dienstverlening stijgen. Qupra zal door middel van publicatie op haar Website en/of de factuur de Contractant zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van een tariefswijziging. Overeenkomstig artikel 5.1.d van deze Algemene Voorwaarden heeft de Contractant, indien de voor de Dienst verschuldigde tarieven bezwaarlijk worden verhoogd de mogelijkheid zonder schadeplichtig te worden jegens Qupra de Dienst te beëindigen

tegen de datum dat de prijsverhoging ingaat, tenzij de prijsverhoging niet meer dan 7 % op jaarbasis bedraagt. In dit geval kan de Contractant Qupra niet aanspreken op de nakoming van de Overeenkomst. De Contractant is in geen geval gerechtigd de Dienst te beëindigen indien de wijziging van de tarieven noodzakelijk is om te voldoen aan bij of krachtens de wet gestelde regels.

- 9.4 Tenzij anders vermeld, en met inachtneming van hetgeen overeengekomen is voorgaand lid en art. 5.1d, gelden gewijzigde prijzen en tarieven na 1 maand vanaf het moment waarop deze door Qupra bekend worden gemaakt.
- 9.5 Qupra is gerechtigd om de tarieven en prijzen maandelijks te wijzigen. Wijzigingen op grond van dit lid zullen door Qupra vooraf worden bekendgemaakt.
- 9.6 Voor zover de overeengekomen vergoedingen zijn gerelateerd aan een bepaalde periode en niet over de gehele periode zijn verschuldigd, kan Qupra per kalenderdag een bedrag naar rato in rekening brengen.

## **ARTIKEL 10 FACTURERING EN BETALING**

10.1 Qupra factureert de Dienst bij of na (aanvang van) levering van de Dienst, en indien dit een abonnement betreft, vooraf voor de volledige abonnementsperiode, dan wel voor de maandelijkse kosten, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk of elektronisch anders is overeengekomen. Bij beëindiging van de dienst wordt tenminste 79,00 euro administratieve kosten in rekening gebracht.

10.2 De elektronische factuur met eventuele bijbehorende overzichten wordt verzonden naar het door de Contractant daartoe verstrekte e-mailadres. Op verzoek van de Contractant kan Qupra van een papieren factuur met eventuele bijbehorende overzichten voorzien. Qupra is gerechtigd hiervoor redelijke kosten in rekening te brengen.

10.3 Als basis voor de facturering zijn de door Qupra geregistreerde gegevens omtrent de Aansluiting en het gebruik ervan bindend.

### **10.4 Betaling**

10.4.a Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, vindt betaling plaats door middel van automatische SEPA incasso ten laste van de bankrekening van de Contractant, waarvoor de Contractant een schriftelijke machtiging aan Qupra zal verstrekken.

10.4.b Qupra stuurt de Contractant maandelijks een factuur voor de geleverde Diensten.

10.4.c Indien niet wordt betaald door middel van automatische incasso, geldt een betalingstermijn van veertien (14) kalenderdagen na de factuurdatum.

10.4.d Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk of elektronisch anders is overeengekomen, worden maandelijkse abonnementskosten door Qupra achteraf aan iedere maand in rekening gebracht en door de Contractant door middel van (automatische) vooruitbetaling voldaan.

10.4.a De Contractant is zonder nadere ingebrekestelling in verzuim indien hij de in art. 10.4.c bedoelde betalingstermijn laat verstrijken zonder aan zijn betalingsverplichting te voldoen.

10.4.b De door de Contractant gedane betalingen strekken steeds in de eerste plaats ter voldoening van enige verschuldigde rente en kosten en in de tweede plaats van de opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs indien de Contractant vermeldt dat de betaling betrekking heeft op een latere factuur.

- 10.4.c Wordt binnen veertien (14) kalenderdagen na ontvangst van de betalingsherinnering niet betaald, dan is Qupra gerechtigd wettelijke rente in rekening te brengen vanaf de dag dat de in dit lid bedoelde termijn is verstreken. Betaling dient door de Contractant te geschieden zonder dat hem een beroep op inhouding, korting, verrekening of compensatie toekomt.
- 10.4.d Is de Contractant in verzuim of schiet hij op andere wijze tekort in het nakomen van de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden, dan heeft Qupra het recht om komen alle werkelijk gemaakte (incasso)kosten ter verkrijging van voldoening voor zijn rekening te laten komen en verdragingsrente in rekening te brengen vanaf het moment dat de Contractant in verzuim is, onverminderd de gevolgen die de wet aan zulk verzuim/tekortkoming verbindt.
- 10.5 Bezwaren tegen de hoogte van de door Qupra in rekening gebrachte <sup>11</sup>en/of afgeschreven bedragen dient de Contractant zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen veertien (14) kalenderdagen na de factuurdatum schriftelijk aan Qupra kenbaar te maken. Van eventuele opschorting van de betalingstermijn kan pas sprake zijn na voorafgaande schriftelijke toestemming van Qupra. Indien de bezwaren van de Contractant ongegrond blijken, is de Contractant den redelijkheid door Qupra gemaakte kosten verschuldigd. Voor de beoordeling van de bezwaren zijn de door Qupra gegenereerde gegevens leidend. Na het verstrijken van de in dit lid genoemde termijn wordt de Contractant geacht akkoord te zijn gegaan met het in rekening gebrachte bedrag.
- 10.6 Elk beroep van de Contractant op verrekening van een uitstaand bedrag met de vordering van Qupra is uitgesloten.
- 10.7 Eventuele geldvorderingen die Qupra heeft op Contractant kunnen door Contractant niet aan derden worden overdragen.

## **ARTIKEL 11 LEVERING, INSTALLATIE, WIJZIGING EN MAAT- EN MEERWERK**

- 11.1 De door Qupra opgegeven termijnen voor levering zijn indicatief. De termijnen voor levering en installatie zijn mede afhankelijk van de technische voorzieningen en omstandigheden van en/of bij de Contractant en de eventuele wijzigingen danwel aanpassingen die hierop moeten worden aangebracht ten behoeve van de levering en/of installatie van de Diensten. Termijnen voor levering kunnen door bijvoorbeeld door het ontbreken adequate internettoegang niet worden gerealiseerd
- 11.2 De Diensten worden geleverd, en indien overeengekomen geïnstalleerd, op het adres (en waar van toepassing op de betreffende etage/verdieping) zoals door de Contractant ingevuld op het Contractdocument behorend bij de betreffende Dienst. Indien Qupra de installatie van de Dienst verzorgt, zal Qupra kosten in rekening brengen conform de alsdan toepasselijke prijslijst.
- 11.3 Indien de Contractant voor de aanvang van de levering van de Dienst zijn Aanvraag terugtrekt, hierop wijzigingen wil aanbrengen of de Overeenkomst beëindigt, is Qupra gerechtigd eventuele administratiekosten, wijzigingskosten en/ of annuleringskosten aan de Contractant door te berekenen. Indien annulering van de Dienst onmogelijk blijkt, is Qupra gerechtigd om alle initiële kosten en de initiële maandtermijnen voor de Dienst bij Contractant in rekening te brengen.

11.4 Qupra kan haar aanbod van Diensten te allen tijde wijzigen, opschorten of intrekken op grond van kwaliteits- en/of kwantiteitsoverwegingen.

#### 11.5 Technische wijzigingen

11.5.a Qupra adviseert te allen tijde gebruik te maken van door Qupra aanbevolen hardware en/of programmatuur en de technische adviezen van Qupra op te volgen. Indien Qupra door het gebruik van niet aanbevolen hardware en/of programmatuur of het niet opvolgen van de technische adviezen van Qupra is genoodzaakt om aanvullende werkzaamheden te verrichten ten einde de Dienst te kunnen leveren, is Qupra gerechtigd hiervoor redelijke kosten in rekening te brengen.

11.5.b Indien op initiatief of door doen of nalaten van de Contractant een wijziging in de infrastructuur heeft plaatsgevonden waardoor de uitvoering van de Dienst niet meer mogelijk is, dan is Qupra gerechtigd de Dienst te beëindigen. In deze gevallen is Qupra gerechtigd hiervoor redelijke kosten in rekening te brengen.

#### 11.6 Wijzigingen op verzoek Contractant – Maatwerk

11.6.a Indien Qupra op verzoek van de Contractant of met zijn voorafgaande toestemming werkzaamheden verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen Dienst vallen, of het betreft een verzoek van de Contractant tot maatwerk, dan zullen deze werkzaamheden voor zover niet anders schriftelijk of elektronisch overeengekomen, worden vergoed conform de daarvoor gebruikelijke tarieven van Qupra. Van maatwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificatie worden uitgebreid of gewijzigd.

11.6.b Indien is overeengekomen dat de werkzaamheden als bedoeld in art11.5a in fasen worden uitgevoerd, is Qupra gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden van de volgende fase uit te stellen totdat goedkeuring is verleend voor de aan die fase voorafgaande door Qupra uitgevoerde werkzaamheden.

11.6.c Indien een acceptatietest voor programmatuur en/of maatwerk is overeengekomen, bedraagt de testperiode, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk of elektronisch anders overeengekomen, maximaal 14 kalenderdagen na levering, of indien Qupra de installatie zelf uitvoert, na voltooiing van de installatie.

11.6.d De wijziging op verzoek van de Contractant en/of het maatwerk geldt als geaccepteerd indien:

- tussen de Contractant en Qupra geen acceptatietest is overeengekomen, bij de aflevering;
- Qupra de installatie zelf uitvoert, bij voltooiing daarvan;
- een acceptatietest is overeengekomen, op de eerste dag na ommekomst van de maximale testperiode;
- Qupra voor het einde van de testperiode een testrapport ontvangt waaruit blijkt dat genoemde fouten zijn hersteld;
- het Qupra is gebleken dat de Contractant de Dienst tijdens de testperiode voor andere dan testdoeleinden heeft gebruikt.

- 11.6.e Acceptatie van de programmatuur en/of het maatwerk mag redelijkerwijs niet worden onthouden indien dit kleine onvolkomenheden bevat, zijnde fouten, die aan operationele of productieve ingebruikname redelijkerwijs niet in de weg staan. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk of elektronisch anders overeengekomen, mag acceptatie ook redelijkerwijs niet onthouden worden indien het subjectieve aspecten betreft, zoals bijvoorbeeld het design of de gebruiksvriendelijkheid.
- 11.6.f Indien uit de acceptatietest blijkt dat de programmatuur en/of het maatwerk niet voldoet aan de overeengekomen functionele specificatie, zal Qupra zich naar beste vermogen inspannen binnen een redelijke termijn alsnog te voldoen aan de overeengekomen specificatie.
- 11.7 Werkzaamheden ten behoeve van Contractant – Meerwerk
- 11.8 Indien Qupra ten behoeve van de Contractant werkzaamheden dient te verrichten, uit welken hoofde dan ook, die niet in de Overeenkomst schriftelijk zijn vastgelegd en niet vallen onder het gestelde in art. 11.6, of indien kosten ontstaan doordat de Contractant op enigerlei wijze in gebreke is gebleven en daardoor de uitvoering van de Overeenkomst onmogelijk maakt of bemoeilijkt, worden deze werkzaamheden en/of kosten als meerwerk beschouwd en als zodanig extra bij Contractant in rekening gebracht tegen de alsdan geldende tarieven van Qupra.

## **ARTIKEL 12 OVERMACHT**

- 12.1 Onder overmacht wordt verstaan iedere tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst die Qupra niet kan worden toegerekend, omdat zij niet te wijten is aan de schuld van Qupra, noch krachtens de wet, rechtshandeling of enige in het verkeer geldende opvatting voor rekening komt van Qupra. De Contractant kan Qupra derhalve niet op haar verplichtingen aanspreken. Van overmacht is ook sprake indien Qupra niet aan haar verplichtingen kan voldoen als gevolg van handelen of nalaten door de Contractant, defecten en/of storingen in de (rand) apparatuur, de systemen en/of het netwerk van de Contractant, oneigenlijk gebruik van of inbraak in de (rand)apparatuur van de Contractant, DDoS aanval(len), fraude, misbruik, onderhoud, oorlog(sgevaar), oproer, terreur, aanslagen, brand, waterschade, vorst, blikseminslag, storm, overstroming, aardbeving, (nucleaire) explosies, werkstaking, bedrijfsbezetting, overheidsmaatregelen, storing in de levering van energie en/of elektriciteit, veiligheids- en milieueisen, geweigerde of beperkte toegang tot percelen en/of gebouwen, vertragingen in het verkrijgen van benodigde vergunningen en/of storingen of tekortkomingen in (communicatieve) dienstverlening van derden.
- 12.2 In geval van tijdelijke overmacht, waaronder begrepen doch niet beperkt, de situatie dat een door de Contractant aangevraagde Dienst tijdelijk aan Contractant niet leverbaar is, is Qupra gerechtigd de betreffende leveringstermijn te verlengen met de periode van de tijdelijke overmacht.
- 12.3 In geval van overmacht bij de nakoming van een verplichting uit hoofde van de Dienst of andere Overeenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn verklaard, worden de verplichtingen van Qupra opgeschort en is Qupra niet gehouden tot enige schadevergoeding aan Contractant, onverminderd het bepaalde in art. 6:78 BW.

12.4 Wanneer Qupra wegens een niet toerekenbare tekortkoming voor een periode langer dan 3 maanden achtereen niet aan haar verplichtingen kan voldoen, zijn zowel Qupra als de Contractant bevoegd de Overeenkomst door middel van een schriftelijke verklaring op te zeggen. De Contractant dient Qupra dan wel alle mogelijkheid gegeven te hebben tot herstel van het functioneren.

### **ARTIKEL 13 AANSPRAKELIJKHEID QUPRA**

13.1 Qupra neemt de redelijkerwijs mogelijke technische en organisatorische maatregelen ten behoeve van de veiligheid en beveiliging van haar systemen, daarbij rekening houdend met de aard van de risico's, de stand van de techniek en de kosten van de implementatie daarvan.

13.2 De Contractant is zich er van bewust dat het gebruik van het internet, het digitaal en/of elektromagnetisch opslaan en overbrengen van informatie risico's met zich mee brengt op het gebied van behoud en beveiliging van data. Gelet op deze risico's kan Qupra de vertrouwelijkheid van persoonsgegevens, berichtenverkeer of overige door de Contractant gebruikte, verspreide en/of opgeslagen informatie niet garanderen.

13.3 Qupra betracht de redelijkerwijs mogelijke zorg ten behoeve van de kwaliteit van de door Qupra geleverde Diensten, maar kan de afwezigheid van fouten of onvolledigheden daarin niet garanderen.

13.4 Qupra is, anders dan in geval van opzet of grove schuld, niet aansprakelijk voor enige schade, daaronder begrepen maar niet beperkt tot, winstderving, carrièreschade, schade ontstaan door het uitlekken van vertrouwelijke gegevens en/ of schade voortvloeiende uit aanspraken van derden jegens de Contractant.

13.5 In geen geval is Qupra aansprakelijk voor de manier waarop de Contractant gebruikmaakt van de door Qupra geleverde Diensten, Aansluitingen of Voorzieningen en voor de door hem bij derden ingekochte diensten, software of apparatuur die hij gebruikt in samenhang met de Dienst. Contractant zal Qupra vrijwaren voor aanspraken van derden die betrekking hebben op de inhoud van het data-, internet- en/of spraakverkeer en/of de gegevens die de Contractant verstuurt met behulp van de Dienst(en), Aansluitingen en/of Voorzieningen en/of onvoldoende naleving door de Contractant van enige verplichting jegens Qupra, al dan niet voortvloeiend uit de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden.

13.6 Qupra is verder slechts aansprakelijk voor directe zaakschade van de Contractant die in onmiddellijk verband staat met een (toerekenbare) tekortkoming in de nakoming van enige Overeenkomst of enige andere verplichting van Qupra jegens de Contractant, voorzover de wet dat bepaalt. De aansprakelijkheid is in ieder geval per gebeurtenis beperkt tot ten hoogste een bedrag, gelijk aan het door de Contractant aan Qupra verschuldigde vaste maandbedrag van de geleverde Dienst of per reeks gebeurtenissen die in onderling verband staan tot ten hoogste een bedrag dat gelijk is aan viermaal het door de Contractant aan M Qupra verschuldigde vaste maandbedrag met een maximum van € 10.000 per kalenderjaar. Aansprakelijkheid is uitgesloten voor enige vorm van indirecte of gevolgschade (zoals gemiste omzet, stilstand schade en/of gederfde winst) van de Contractant.

13.7 Qupra is voor het verrichten van informatiediensten niet verder aansprakelijk dan ingevolge art. 6:196c BW.

13.8 Qupra is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van het (deels) missen van gegevens omdat deze niet door de Contractant zijn ontvangen dan wel deze gegevens niet meer benaderbaar en/of gecorrumpeerd blijken, noch voor schade die het gevolg is van gegevens die via enige Dienst van Qupra zijn getransporteerd.

13.9

13.10 De Contractant is gehouden eventuele schade zoveel mogelijk te beperken.

13.11 De Contractant dient door hem geleden schade zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen dertig (30) kalenderdagen na het ontstaan of nadat hij redelijkerwijs met de schade bekend had behoren te zijn, schriftelijk bij Qupra te melden, zulks op straffe van verval van deze aanspraken.

13.12 De Contractant vrijwaart Qupra voor alle aanspraken van derden verband houdende met het gebruik van de Dienst door de Contractant en/of onvoldoende naleving door de Contractant van enige verplichting jegens Qupra, al of niet voortvloeiend uit deze Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden.

13.13 De Contractant is aansprakelijk voor al het gebruik danwel misbruik van de Dienst en de daarvoor toegekende nummer(s), VoIP accounts en daaraan gerateerde diensten, Domeinnamen, IP adressen, gebruikersnamen, wachtwoorden, emailadres(sen). De Contractant is zelf verantwoordelijk voor de beveiliging van de gegevens die door de Contractant op haar systemen worden geplaatst. Tevens is de Contractant verantwoordelijk voor de beveiliging van haar (rand)apparatuur (zoals telefooncentrales en servers) tegen oneigenlijk gebruik van deze (rand) apparatuur door derden of inbraak in deze (rand)apparatuur door derden. Qupra is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van dit oneigenlijk gebruik en/of deze inbraak en vrijwaart Qupra voor schade en kosten die hiermee verband houden.

13.14 Het is de Contractant niet toegestaan om in strijd met een of meer verplichtingen voortvloeiende uit de wet en/of de Overeenkomst gebruik te maken van de Dienst, met inbegrip van onrechtmatig spammen, de verspreiding van onrechtmatige content, hacken of enig ander misbruik. De Contractant is aansprakelijk voor de gevolgen daarvan. Indien er sprake is van (een redelijk vermoeden van) oneigenlijk gebruik van de Dienst jegens Qupra of derden, dan is de Contractant volledig aansprakelijk voor de door Qupra en/of derden gemaakte kosten en de daardoor geleden schade en dient de Contractant Qupra schadeloos te stellen. Qupra heeft het recht bevoegde overheidsinstellingen en derden met relevante belangen daarbij onmiddellijk op de hoogte te stellen van alle informatie die relevant is voor en/of over het oneigenlijke gebruik, met inbegrip van persoonsgegevens, zonder dat dit tot enige aansprakelijkheid leidt.

13.15 Qupra is niet aansprakelijk voor enige schade die Contractant lijdt door de diensten of netwerkdiensten en/of verstoringen daarin die door derden aan Qupra worden geleverd.

#### **ARTIKEL 14 VERPLICHTINGEN VAN DE CONTRACTANT**

- 14.1 Contractant verplicht zich de Overeenkomst uit te voeren met in achtneming van de belangen van Qupra. Contractant zal Qupra op geen enkele wijze hinderen bij de levering van haar Dienst(en) en zal haar redelijke instructies opvolgen. Zo is het Contractant niet toegestaan handelingen te verrichten, zoals het starten van processen en/of programma's op de systemen van Qupra waarvan naar het oordeel van Qupra kan worden aangenomen dat deze schade zouden kunnen toebrengen aan de systemen van Qupra en/of overige (internet)gebruikers. Indien Contractant dit nalaat en Qupra door het handelen of nalaten van Contractant schade lijdt, zal deze door Qupra op de Contractant kunnen worden verhaald.
- 14.2 Contractant zal Qupra alle informatie verschaffen die zij nodig heeft voor het leveren en instandhouden van de Dienst(en). Hieronder wordt onder andere begrepen het tijdig melden van wijzigingen van adresgegevens, factureringsgegevens en/of overige relevante gegevens.
- 14.3 Contractant zal zich onthouden van ieder handelen of nalaten jegens Qupra dat strijdt met wettelijke bepalingen en/of bepalingen in deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst oplevert of kan opleveren.
- 14.4 Contractant staat ervoor in dat hij beschikt over alle (wettelijk) vereiste registraties, waaronder begrepen doch niet beperkt tot registraties bij de Autoriteit Consument en Markten (ACM), voor het leveren van zijn diensten aan zijn klanten.
- 14.5 Indien levering van de bestelde Dienst niet mogelijk is kan Qupra aanvullende voorwaarden stellen waaraan de Contractant dient te voldoen voordat de Dienst zal worden opgeleverd. Indien niet aan deze aanvullende voorwaarden wordt voldaan kan de Contractant geen aanspraak maken op de levering van de Dienst.
- 14.6 De Contractant zal zich houden aan de algemeen aanvaarde gedragsregels voor internetgebruik. Het is mogelijk dat de Dienstbeschrijving hierover aanvullende concrete bepalingen bevat. Contractant zal zich ook houden aan de op de desbetreffende Dienst(en) toepasselijke gedragsregels. Hij zal dergelijke verplichtingen opnemen in de overeenkomsten met zijn afnemers/gebruikers.

#### **ARTIKEL 15 QUPRA SUPPORT, ADMINISTRATIE EN ONDERSTEUNING, KLACHTEN**

- 15.1 De Contractant dient voor klachten, ondersteuning en technische of administratieve wijzigingen contact op te nemen met Qupra. De Contractant communiceert zoveel mogelijk via de Qupra portal en/of de daarvoor bestemde webformulieren of e-mail. De Contractant kan gedurende de op de Qupra website aangegeven openingsuren de Qupra Support bereiken voor vragen en assistentie over de Dienst.
- 15.2 De ondersteuning die de Contractant geboden wordt, is een inspanningsverbintenis, waarbij Qupra nooit een resultaat kan garanderen.
- 15.3 In het geval dat (Qupra Support) Qupra de Contractant ondersteuning biedt, eventuele klachten probeert te verhelpen of anderszins tracht van dienst te zijn, dient de Contractant redelijkerwijs zijn medewerking hiertoe te verlenen. Als ten gevolge van de niet-medewerking van de Contractant eventuele problemen niet te verhelpen zijn of Qupra niet behoorlijk haar verplichtingen kan nakomen, dan komt dit voor risico van de Contractant.
- 15.4 De Contractant is verplicht Qupra in geval van niet-nakoming een, met inachtneming van de complexiteit van de techniek, redelijke termijn te geven om alsnog de Dienst naar behoren te leveren.

15.5 De Contractant gaat akkoord met de procedures die door Qupra Support, de administratie en de door hen ingeschakelde toeleveranciers van o.a. technische ondersteuning worden gehanteerd. Indien de Contractant en/of de Gebruiker niet bereid is de aangewezen procedure te volgen en of de hem gevraagde handelingen te verrichten, kan Qupra helaas geen verdere ondersteuning bieden. Dit komt dan geheel voor rekening en risico van de Contractant.

15.6 De Contractant kan geen rechten ontleen aan door medewerkers van Qupra Support of administratie gedane mededelingen. Handelingen die de Contractant verricht op verzoek van medewerkers van Qupra komen voor rekening en risico van de Contractant.

15.7 Bij een beroep van Contractant op ondersteuning is Qupra gerechtigd de persoonsgegevens en gebruikersbestanden van de Dienst in te zien, voor zover nodig bij de gevraagde ondersteuning.

## **ARTIKEL 16 PERSOONS- EN VERKEERSGEGEVENS, BEVEILIGING EN GEGEVENSBESCHERMING**

16.1 Qupra verzamelt niet meer Persoons- danwel verkeersgegevens dan noodzakelijk is voor de levering van haar Dienst(en) en haar bedrijfsvoering. De verzamelde gegevens worden slechts verwerkt conform de wettelijke bepalingen en voor de doeleinden zoals bij Autoriteit Persoonsgegevens te Den Haag gemeld, gehouden en verwerkt. Contractant geeft toestemming om zijn gegevens te verwerken en te gebruiken ten behoeve van databanken of geautomatiseerde bestanden die Qupra in het kader van haar dienstverlening en facturering. Deze gegevens worden met inachtneming van de geldende (privacy) wetgeving opgeslagen en beheerd.

16.2 De verwerking van de persoons- en verkeersgegevens heeft als doel:

- het aanbieden en uitvoeren van de Dienst(en);
- activiteiten gericht op een verantwoordelijke bedrijfsvoering, zoals beveiliging, risicobeperking en integriteitsonderzoek mede ter voorkoming van fraude en misbruik; • financiële administratie en het factureringsproces waaronder begrepen: incasso, klachtbehandeling en het verstrekken van gegevens aan derden ten behoeve van het innen van vorderingen;
- het beheer, uitbreiden en optimaliseren van het klantenbestand, eventueel met behulp van (direct) marketingactiviteiten door derden;
- het ontwikkelen, uitbreiden en verbeteren van de dienstverlening en producten van Qupra, mede door het informeren van klanten en met behulp van (direct) marketing en marktonderzoek;
- het voldoen aan wettelijke verplichtingen, zoals het verstrekken van gegevens aan bevoegde autoriteiten in het kader van strafvordering of in het belang van de veiligheid van de staat en
- trainen en opleiden van het eigen personeel.

Persoons- en verkeersgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor de bedrijfsvoering of verplicht door wettelijke voorschriften of bevoegde autoriteiten.

16.3 Qupra draagt zorg voor beveiliging van Persoonsgegevens door maatregelen te treffen van organisatorische en technische aard.

- 16.4 Bij vragen en/of opmerkingen omtrent de verwerking door Qupra van zijn Persoons- en/of verkeersgegevens kan de Contractant zich schriftelijk of per e-mail wenden tot Qupra ter attentie van de afdeling klantenservice.
- 16.5 Contractant is verplicht ieder vermoeden van een datalek onmiddellijk te melden via het e-mailadres [support@qupra.nl](mailto:support@qupra.nl). indien Contractant verzuimt om een dergelijke melding onmiddellijk na het gerezen vermoeden te doen, is hij aansprakelijk voor de gehele schade die Qupra lijdt of kan gaan lijden. Daarnaast blijft Contractant verplicht om bij ieder vermoeden van een datalek daarvan onmiddellijk een melding te doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens op de door die autoriteit aangegeven wijze (<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl>).

#### **ARTIKEL 17 AUTEURSRECHT/INTELLECTUELE EIGENDOM**

- 17.1 Alle auteursrechten en overige rechten van industriële of intellectuele eigendom, alsmede soortgelijke rechten terzake van de geleverde Dienst(en), komen uitsluitend toe aan Qupra en/of haar toeleveranciers.
- 17.2 Geen enkele bepaling in de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden tussen Qupra en de Contractant strekt tot enige overdracht aan de Contractant van rechten als bedoeld in art. 17.1, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk of elektronisch anders overeengekomen.
- 17.3 Het is de Contractant niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke of elektronische toestemming van Qupra enige Content en of programmatuur geheel of gedeeltelijk te wijzigen, te vermenigvuldigen en/of openbaar te maken, anders dan noodzakelijk voor het normale en aangegeven gebruik van de Dienst.
- 17.4 Het is de Contractant niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke of elektronische toestemming van Qupra enige verwijdering, wijziging of toevoeging aan te brengen in merk, copyright vermelding, titel of andere aanduiding met betrekking tot de rechten als bedoeld in art. 17.1
- 17.5 Zonder voorafgaande schriftelijke of elektronische toestemming van Qupra is het de Contractant niet toegestaan de programmatuur te bewerken, te vertalen, te (de)compileren of te gebruiken voor reverse engineering.
- 17.6 Indien en voor zover Qupra gebruik maakt van de (licenties op) rechten als bedoeld in art 17.1 door derden aan Qupra ter beschikking gesteld, zullen wat betreft de rechten de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, naast hetgeen overeengekomen in deze Algemene Voorwaarden. De toepasselijkheid van deze voorwaarden van derden kunnen echter nooit afbreuk doen of verdere verplichtingen scheppen voor Qupra, dan uit deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en/of de wet voortvloeien.

#### **ARTIKEL 18 OVERDRACHT VAN RECHT**

- 18.1 Qupra is gerechtigd zijn rechten en/of verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan dochter- en of groepsmaatschappijen, dan wel aan (een) rechtsopvolger(s), door welke overdracht Qupra van haar verplichtingen jegens de Contractant zal zijn ontslagen.
- 18.2 De overdracht van rechten en/of verplichtingen op grond van art. 18.1 van deze Algemene Voorwaarden geeft Contractant nooit een rechtsgeldige grond tot beëindiging van de Overeenkomst.
- 18.3 De Contractant is redelijkerwijs verplicht op verzoek van Qupra alle door Qupra voor bedoelde overdracht noodzakelijk geachte medewerking te verlenen.
- 18.4 De Contractant is niet gerechtigd om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Qupra rechten en plichten ingevolge de Dienst over te dragen aan een derde partij. Qupra zal



toestemming hiertoe redelijkerwijs niet onthouden en is gerechtigd redelijke kosten voor de overdracht van de Dienst in rekening te brengen. Een verzoek tot overdracht wordt schriftelijk en ondertekend door de Contractant en de derde ingediend. Voor de goede orde: zoals in artikel 10.7 van deze algemene voorwaarden beschreven, kunnen eventuele geldvorderingen die Contractant op Qupra heeft niet aan derden worden overgedragen.

#### **ARTIKEL 19 TOEGANGSCODES, NUMMERS, ETC.**

- 19.1 Ten behoeve van een Dienst kunnen door Qupra aan de Contractant 1 of meer Toegangscodes ter beschikking worden gesteld. De Contractant kan geen rechten doen gelden ten aanzien van het gebruik en/of behoud van (een) dergelijke Toegangscodes(s).
- 19.2 Qupra behoudt zich het recht voor om de ter beschikking gestelde nummers en/of e-mailadressen en/of IP adressen en eventueel bijbehorende gebruikersnamen, wachtwoorden en/of andere Toegangscodes te wijzigen danwel in te trekken. In dat geval streeft Qupra ernaar zo spoedig mogelijk mededeling daarvan te doen aan de Contractant en indien mogelijk een overgangstermijn te hanteren.
- 19.3 Qupra is niet aansprakelijk voor schade die de Contractant lijdt als gevolg van wijzigingen in het nationaal nummerplan danwel andere wet- of regelgeving waardoor ongestoord gebruik van nummers en/of e-mailadressen en/of IP adressen en eventueel bijbehorende gebruikersnamen, wachtwoorden en/of andere Toegangscodes niet meer mogelijk is.
- 19.4 De Contractant garandeert zich te zullen onthouden van gedragingen en gebruik van nummers en/of e-mailadressen en/of IP adressen en eventueel bijbehorende gebruikersnamen, wachtwoorden en/of andere Toegangscodes dat in strijd is met het nationale nummerplan en andere toepasselijke wet- of regelgeving.

#### **ARTIKEL 20 AANPASSINGEN**

Qupra kan haar aanbod van Diensten te allen tijde wijzigingen, opschorten of intrekken op grond van kwaliteits- en/of kwantiteitsoverwegingen.

#### **ARTIKEL 21 BEHEER VAN DE SYSTEMEN VAN QUPRA**

- 21.1 Qupra is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking haar systemen (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het benodigde onderhoud van de systemen, danwel wegens verbeteringen of vernieuwingen aan die systemen.
- 21.2 Qupra is gerechtigd wijzigingen aan te brengen in de toegangsprocedure (inlogprocedure) van de Diensten.
- 21.3 Qupra is niet aansprakelijk voor de schade die de Contractant lijdt als gevolg van het in dit art 22 gestelde.

#### **ARTIKEL 22 TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN**

- 22.1 Op deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en de totstandkoming ervan is Nederlands recht van toepassing.
- 22.2 Alle uit deze Algemene Voorwaarden en/of uit de Overeenkomst voortvloeiende geschillen die niet in der minne kunnen worden geschikt, zullen in 1ste instantie worden berecht door de bevoegde rechter in de rechtbank Amsterdam.