



Algemene voorwaarden

Zakelijke ICT-dienstverlening, websites, cloud, hosting, telefonie, hardware, infrastructuur, reparatie en support.

BEDRIJF	CONTACT
QCCS ICT Consultants B.V. KvK 51731479 Btw NL 8501.45.946.B01	info@qccs.nl 013 - 580 01 86 www.qccs.nl
BEZOEKADRES	POSTADRES
Groenstraat 139 - B16 5021 LL Tilburg	Kasteel Twikkelstraat 28 5037 HT Tilburg

Versie 1.0 - geldig vanaf 4 september 2026

Deze voorwaarden zijn uitsluitend bedoeld voor overeenkomsten met zakelijke opdrachtgevers. Voor consumenten gelden aanvullende wettelijke regels.

Artikel 1 - Definities en toepasselijkheid

In deze voorwaarden wordt verstaan onder: **QCCS**: QCCS ICT Consultants B.V., KvK 51731479;

Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en met QCCS een overeenkomst sluit; **Diensten**: alle door QCCS te leveren goederen, werkzaamheden en digitale diensten; **Overeenkomst**: de tussen QCCS en Opdrachtgever gemaakte afspraken, waaronder de geaccepteerde offerte of opdrachtbevestiging.

Deze voorwaarden zijn uitsluitend bedoeld voor zakelijke opdrachtgevers en gelden voor alle aanbiedingen, overeenkomsten, vervolgoopdrachten en wijzigingen van QCCS. Inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Afwijkingen gelden alleen wanneer deze schriftelijk zijn overeengekomen.

Bij tegenstrijdigheid geldt, van hoog naar laag: de verwerkersovereenkomst, een afzonderlijke SLA, de offerte of opdrachtbevestiging en daarna deze algemene voorwaarden.

Artikel 2 - Aanbiedingen en totstandkoming

Aanbiedingen van QCCS zijn vrijblijvend en geldig gedurende de daarin genoemde termijn. Als geen termijn is vermeld, vervalt de aanbieding na dertig dagen. Een overeenkomst ontstaat zodra Opdrachtgever de aanbieding schriftelijk of digitaal aanvaardt, QCCS met instemming van Opdrachtgever begint, of Opdrachtgever het geleverde in gebruik neemt.

De offerte bepaalt de kern van de opdracht: scope, prijs, planning, inbegrepen uren, eventuele servicelevels en concrete resultaten. Kennelijke fouten of vergissingen binden QCCS niet. Mondelinge toezeggingen gelden pas nadat QCCS deze schriftelijk heeft bevestigd.

Artikel 3 - Uitvoering en medewerking

QCCS voert de overeenkomst zorgvuldig uit op basis van een inspanningsverplichting, tenzij uitdrukkelijk een concreet resultaat is overeengekomen. Termijnen zijn indicatief, behalve wanneer schriftelijk een fatale termijn is genoemd.

Opdrachtgever verstrekt tijdig juiste en volledige informatie, toegang, accounts, beslissingen, materialen en medewerking. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en rechtmatigheid daarvan. Vertraging of extra werk door ontbrekende of onjuiste input komt voor rekening van Opdrachtgever en kan de planning verschuiven.

QCCS mag gekwalificeerde derden inschakelen en blijft verantwoordelijk voor de coordinatie van de overeengekomen werkzaamheden.

Artikel 4 - Prijzen, facturatie en betaling

Alle prijzen zijn in euro en exclusief btw en andere heffingen, tenzij anders vermeld. Reis-, parkeer-, verzend-, materiaal- en verblijfskosten zijn alleen inbegrepen wanneer dit in de offerte staat. Werk buiten de afgesproken scope geldt als meerwerk en wordt tegen het overeengekomen of gebruikelijke tarief berekend.

Facturen moeten binnen veertien dagen na factuurdatum worden betaald. Bezwaren tegen een factuur worden binnen veertien dagen gemotiveerd gemeld en schorten de betalingsverplichting niet op. Bij te late betaling is Opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling de wettelijke handelsrente en redelijke buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd.

QCCS mag jaarlijks tarieven aanpassen. Prijswijzigingen van leveranciers, licentiegevers, registries, telecom- en hostingpartijen mogen vanaf hun ingangsdatum worden doorberekend. Bij een wezenlijke verhoging van een door QCCS zelf vastgesteld terugkerend tarief mag Opdrachtgever het betreffende deel opzeggen tegen de ingangsdatum, tenzij de verhoging volgt uit wetgeving of rechtstreeks uit een leverancierstarief.

Artikel 5 - Duur, verlenging en opzegging

Een project eindigt na oplevering en betaling. De looptijd van abonnementen, licenties, hosting en beheerdiensten staat in de offerte. Als niets is vermeld, loopt een terugkerende dienst voor onbepaalde tijd en kan deze schriftelijk worden opgezegd met een kalendermaand opzegtermijn.

Voor producten van derden gelden daarnaast hun minimale looptijd, verlengingsmomenten en opzegtermijnen. QCCS informeert Opdrachtgever daarover voor zover deze voorwaarden aan QCCS bekend zijn en relevant zijn voor de bestelling.

Artikel 6 - Wijzigingen en meerwerk

Wijzigingen in wensen, uitgangspunten of omstandigheden kunnen gevolgen hebben voor prijs, planning en werking. QCCS meldt voorzienbaar meerwerk vooraf waar redelijkerwijs mogelijk. Noodzakelijk werk om ernstige verstoring, dataverlies of een beveiligingsrisico te beperken mag direct worden uitgevoerd wanneer voorafgaand overleg niet kan worden afgewacht.

Artikel 7 - Websites, huisstijl en maatwerk

Opdrachtgever levert teksten, afbeeldingen, merkmateriaal en feedback volgens de planning en garandeert dat gebruik daarvan geen rechten van derden schendt. Tenzij anders afgesproken, zijn inhoudelijke invoer, fotografie, vertaling, betaalde plug-ins, advertenties, juridische teksten en doorlopend onderhoud niet inbegrepen.

Na oplevering krijgt Opdrachtgever tien werkdagen om het resultaat te testen en concrete gebreken schriftelijk te melden. Gebruik, publicatie of schriftelijke goedkeuring geldt als acceptatie. Kleine gebreken die normaal gebruik niet verhinderen, houden acceptatie en betaling niet tegen; QCCS herstelt deze binnen een redelijke termijn.

Browser-, platform- en zoekmachinegedrag verandert. QCCS garandeert geen blijvende foutloze werking op toekomstige versies en geen specifieke positie in zoekresultaten, tenzij dit uitdrukkelijk is overeengekomen.

Artikel 8 - Hosting, domeinnamen en e-mail

QCCS spant zich in voor een veilige en bruikbare hostingomgeving. Beschikbaarheid, responstijden en back-ups zijn alleen gegarandeerd wanneer die in een SLA of offerte concreet zijn vastgelegd. Onderhoud, storingen bij upstream-leveranciers en noodmaatregelen kunnen tijdelijke onderbrekingen veroorzaken.

Domeinregistratie is afhankelijk van beschikbaarheid en de regels van de betreffende registry. QCCS registreert een domein waar mogelijk op naam van Opdrachtgever. Opdrachtgever garandeert dat de domeinnaam geen rechten van derden schendt en blijft verantwoordelijk voor tijdige betaling van verlengingen.

Bij beëindiging werkt QCCS redelijk mee aan verhuizing of export. Reguliere export en overdracht kunnen tegen het geldende tarief worden uitgevoerd. QCCS mag een verhuizing opschorten zolang opeisbare facturen voor de betreffende dienst onbetaald zijn, voor zover wettelijk toegestaan.

Artikel 9 - Cloud, Microsoft 365 en facturatiesoftware

Voor Microsoft 365, facturatiesoftware en andere cloudproducten gelden ook de licentie- en gebruiksvoorwaarden van de betreffende leverancier. Functionaliteit, prijzen, opslag, ondersteunde systemen en productnamen kunnen door die leverancier worden gewijzigd. QCCS is niet verantwoordelijk voor een storing of wijziging buiten haar invloed, maar helpt Opdrachtgever waar mogelijk bij diagnose en escalatie.

Opdrachtgever zorgt voor rechtmatig gebruik, geschikte licenties, zorgvuldig accountbeheer en naleving van bewaarplichten. Migraties zijn gebaseerd op de vooraf geïnventariseerde brondata; beschadigde, ontbrekende of niet-ondersteunde gegevens kunnen buiten de migratie vallen.

Artikel 10 - Zakelijke telefonie en WhatsApp Business

VoIP, 085-nummers, doorschakeling, voicemail-naar-e-mail en mobiele belapps zijn afhankelijk van internet, stroom, apparatuur, nummerbeschikbaarheid en telecomleveranciers. Nummerbehoud en portering zijn pas definitief na goedkeuring door de betrokken aanbieder.

Opdrachtgever houdt voor noodsituaties een alternatieve communicatiemogelijkheid beschikbaar. QCCS garandeert geen locatiebepaling of bereikbaarheid van noodnummers via VoIP, tenzij dit schriftelijk en technisch is bevestigd.

WhatsApp Business en koppelingen daarmee vallen mede onder de toelatings-, nummer- en gebruiksregels van Meta en eventuele platformleveranciers. QCCS kan daarom niet garanderen dat een koppeling, functie of nummercombinatie blijvend beschikbaar blijft.

Artikel 11 - Netwerk en infrastructuuraanleg

Opdrachtgever zorgt voor vrije en veilige toegang tot de werklocatie en verstrekt informatie over leidingen, constructies, kabelroutes, asbest en andere verborgen risico's. Bouwkundig herstel, graafwerk, brandwerende afdichting, hoogwerkers en werkzaamheden door netbeheerders zijn alleen inbegrepen wanneer dit staat vermeld.

Onvoorziene omstandigheden achter wanden, plafonds of vloeren kunnen tot aangepast ontwerp, vertraging en meerwerk leiden. QCCS mag werkzaamheden stilleggen wanneer de locatie niet veilig is. Metingen en opleverdocumentatie worden geleverd voor zover overeengekomen.

Artikel 12 - Hardware, computers, laptops en printers

Specificaties, levertijden en beschikbaarheid zijn mede afhankelijk van fabrikanten en distributeurs. Het risico gaat over bij aflevering. Opdrachtgever controleert de levering direct en meldt zichtbare gebreken binnen vijf werkdagen; verborgen gebreken worden binnen vijf werkdagen na ontdekking gemeld.

Geleverde zaken blijven eigendom van QCCS totdat alle bedragen voor die levering zijn voldaan. Fabrieks- en leveranciersgaranties worden doorgegeven voor zover overdraagbaar. Garantie geldt niet voor normale slijtage, schade door onjuist gebruik, vloeistof, val, stroomproblemen, ongeautoriseerde wijzigingen of softwareproblemen die niet door het apparaat worden veroorzaakt.

Artikel 13 - Reparatie en onderzoek

Een diagnose is een inspanningsverplichting en kan uitwijzen dat reparatie economisch of technisch niet verantwoord is. Onderzoekskosten kunnen ook verschuldigd zijn als Opdrachtgever van reparatie afziet. Vooraf noemt QCCS een raming of vraagt akkoord zodra de reparatie wezenlijk duurder uitvalt dan verwacht.

Opdrachtgever maakt voor afgifte een actuele back-up, verwijdert waar mogelijk vertrouwelijke gegevens en verstrekt benodigde toegangscode's. Reparatie en gegevensherstel brengen risico op dataverlies met zich mee; QCCS garandeert geen herstel van gegevens. Vervangen onderdelen worden afgevoerd of teruggegeven zoals vooraf afgesproken.

Artikel 14 - Support, beheer en AnyDesk

Support wordt geleverd binnen de afgesproken tijden en kan op locatie, telefonisch of op afstand plaatsvinden. Zonder SLA zijn reactie- en hersteltijden streefwaarden. Een storing is niet automatisch binnen de invloedssfeer van QCCS.

Bij hulp via AnyDesk of vergelijkbare software geeft Opdrachtgever per sessie toestemming voor toegang, houdt toezicht waar mogelijk en sluit informatie die niet zichtbaar hoeft te zijn. QCCS vraagt nooit onverwacht om toegang en slaat een permanente toegangscode alleen op als beheerde toegang uitdrukkelijk is overeengekomen en beveiligd ingericht.

QCCS mag bij misbruik, malware, een ernstige kwetsbaarheid of risico voor andere klanten direct beschermende maatregelen nemen, waaronder isolatie of tijdelijke blokkering, en informeert Opdrachtgever zo snel mogelijk.

Artikel 15 - Beveiliging, back-ups en verantwoordelijkheid

QCCS past beveiligingsmaatregelen toe die passen bij de opdracht en de stand van de techniek, maar garandeert geen absolute beveiliging. Opdrachtgever volgt redelijke beveiligingsadviezen, gebruikt unieke wachtwoorden en multifactorauthenticatie waar beschikbaar, installeert noodzakelijke updates en meldt incidenten direct.

Back-ups, retentie en hersteltests behoren alleen tot de dienst wanneer dit schriftelijk is overeengekomen. Ook bij een back-updienst blijft Opdrachtgever verantwoordelijk voor controle of de gekozen retentie en herstelmogelijkheden aansluiten op wettelijke en operationele eisen.

Artikel 16 - Persoonsgegevens en vertrouwelijkheid

Partijen behandelen vertrouwelijke informatie geheim en gebruiken deze alleen voor de overeenkomst. Wanneer QCCS bij de dienstverlening persoonsgegevens verwerkt namens Opdrachtgever, sluiten partijen waar nodig een verwerkersovereenkomst. Opdrachtgever bepaalt de doeleinden en rechtmatigheid van die verwerking; QCCS volgt gedocumenteerde instructies binnen de afgesproken dienst.

Artikel 17 - Intellectuele eigendom

Bestaande software, frameworks, methoden, sjablonen, generieke componenten en kennis van QCCS of derden blijven van hun rechthebbende. Na volledige betaling krijgt Opdrachtgever het gebruiksrecht dat nodig is voor het afgesproken doel.

Rechten op een uitsluitend voor Opdrachtgever gemaakte definitieve huisstijl, logo-uitwerking of unieke websitevormgeving worden na volledige betaling overgedragen voor zover dit schriftelijk is afgesproken en wettelijk mogelijk. Herbruikbare techniek, bronbibliotheken en onderdelen van derden zijn uitgezonderd. Bronbestanden, broncode en beheerrechten worden alleen geleverd wanneer dit in de offerte staat.

Artikel 18 - Gebruik en verboden inhoud

Opdrachtgever gebruikt diensten niet voor onrechtmatige inhoud, spam, inbreuk, misleiding, malware, ongeautoriseerde toegang of overbelasting. QCCS mag na melding of bij een duidelijk en ernstig risico inhoud blokkeren of een dienst beperken. Waar de situatie dit toelaat, krijgt Opdrachtgever eerst gelegenheid het probleem te herstellen.

Artikel 19 - Klachten en herstel

Klachten worden zo spoedig mogelijk na ontdekking concreet en schriftelijk gemeld. QCCS krijgt een redelijke gelegenheid om een toerekenbare tekortkoming te onderzoeken en te herstellen. Opdrachtgever mag herstel niet zonder redelijke grond door een derde laten uitvoeren en de kosten daarvan op QCCS verhalen.

Artikel 20 - Aansprakelijkheid

QCCS is alleen aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming en nadat QCCS schriftelijk een redelijke hersteltermijn heeft gekregen, tenzij nakoming blijvend onmogelijk is.

De aansprakelijkheid per gebeurtenis is beperkt tot het bedrag exclusief btw dat Opdrachtgever voor het getroffen eenmalige project heeft betaald, of bij een terugkerende dienst tot de vergoedingen voor die dienst over de zes maanden voorafgaand aan de schade. De aansprakelijkheid bedraagt nooit meer dan EUR 10.000 per gebeurtenis en EUR 20.000 per contractjaar. Samenhangende gebeurtenissen gelden als een gebeurtenis.

QCCS is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, omzet- of winstderving, gemiste besparingen, reputatieschade en verlies of verminking van data, behalve voor zover dwingend recht dit niet toestaat. De beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van QCCS, of bij overlijden of letsel voor zover uitsluiting wettelijk niet is toegestaan.

Artikel 21 - Overmacht en leveranciers

Geen van partijen is gehouden tot nakoming zolang dit door overmacht redelijkerwijs onmogelijk is. Hieronder vallen onder meer stroom- of internetuitval, storingen bij cloud-, hosting- of telecomleveranciers, cyberaanvallen ondanks passende maatregelen, overheidsmaatregelen, brand, natuurrampen, epidemieën en uitval van essentiële medewerkers of toeleveranciers.

Duurt overmacht langer dan zestig dagen, dan mag ieder de getroffen verplichtingen schriftelijk beeindigen zonder schadevergoeding. Reeds geleverd werk en gemaakte kosten blijven verschuldigd.

Artikel 22 - Opschorting en beeindiging

QCCS mag na waarschuwing dienstverlening opschorten bij betalingsachterstand, ernstige contractbreuk of onrechtmatig gebruik. Een voorafgaande waarschuwing is niet nodig als onmiddellijk ingrijpen vereist is voor veiligheid, continuïteit of naleving van de wet.

Een partij mag de overeenkomst geheel of gedeeltelijk beëindigen wanneer de andere partij na schriftelijke ingebrekestelling wezenlijk tekortschiet, failliet gaat of de onderneming beëindigt. Bedragen voor reeds geleverd werk, bestelde hardware, aangegane licenties en niet-opzegbare verplichtingen worden direct opeisbaar.

Artikel 23 - Exit en overdracht

Na beëindiging verstrekt QCCS, voor zover technisch beschikbaar en overeengekomen, een gangbare export van klantdata en werkt zij redelijk mee aan overdracht. Migratie, conversie, projectleiding en werkzaamheden buiten de standaardexport gelden als betaalde exit-ondersteuning. QCCS verwijdert resterende data na afloop van de overeengekomen of wettelijk vereiste bewaartermijn.

Artikel 24 - Wijziging voorwaarden

QCCS mag deze voorwaarden aanpassen. Voor bestaande terugkerende overeenkomsten worden wezenlijke wijzigingen ten minste dertig dagen vooraf bekendgemaakt. Als een wijziging de positie van Opdrachtgever wezenlijk nadelig verandert, mag Opdrachtgever de getroffen dienst voor de ingangsdatum opzeggen, tenzij de wijziging nodig is door wetgeving of leveranciersvoorwaarden.

Artikel 25 - Recht en geschillen

Op alle rechtsverhoudingen is Nederlands recht van toepassing. Partijen proberen een geschil eerst in goed overleg op te lossen. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Zeeland-West-Brabant, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

Als een bepaling ongeldig blijkt, blijven de overige bepalingen gelden. Partijen vervangen de ongeldige bepaling door een geldige regeling die doel en strekking zo dicht mogelijk benadert.

Vragen over deze voorwaarden?

Neem contact op via info@qccs.nl of bel 013 - 580 01 86.