

BIJZONDERE VOORWAARDEN

Quill – Digitaal ondertekenen & ERDS diensten

Versie: 1.0 | 2026

Van toepassing op alle klanten die gebruikmaken van de Quill-diensten aangeboden door DIOSS Smart Solutions NV.

Deze Bijzondere Voorwaarden zijn van toepassing op het gebruik van de Quill-diensten aangeboden door DIOSS Smart Solutions NV (hierna “DIOSS” of “wij”). Ze gelden in aanvulling op en hebben voorrang op de Algemene Voorwaarden en het Algemeen Supportbeleid van DIOSS in geval van tegenstrijdigheid, tenzij de individuele overeenkomst anders bepaalt. Door gebruik te maken van Quill bevestigt de Klant kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met deze Bijzondere Voorwaarden.

1. Toepassingsgebied

1.1 Deze Bijzondere Voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten die DIOSS aanbiedt onder de merknaam Quill, met inbegrip van:

- de elektronische handtekeningdienst (eSign), inclusief geavanceerde en gekwalificeerde handtekeningen, Belgische eID, itsme®, elektronische zegels, goedkeuringen en tijdstempels;
- de Electronic Registered Delivery Service (ERDS), de digitale aangetekende brief.

1.2 De begrippen met een hoofdletter die niet in dit document worden gedefinieerd, hebben de betekenis zoals bepaald in het Algemeen Supportbeleid of de individuele overeenkomst.

1.3 Dit document is uitsluitend van toepassing op de productieomgeving van Quill. Test- en QA-omgevingen vallen buiten de scope, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

2. Beschrijving van de diensten

2.1 eSign – Elektronische handtekening

Quill eSign is een webgebaseerde oplossing voor het beheer van documenten, gebruikers en ondertekeningsworkflows.

2.2 ERDS – Digitale aangetekende brief

Quill ERDS is het digitale equivalent van een aangetekende brief. De dienst biedt bewijs van verzending, aflevering en eventuele weigering, conform de toepasselijke Belgische en Europese regelgeving.

2.5 Certificaten

Voor het tekenen in naam van natuurlijke personen maakt Quill gebruik van:

- een gekwalificeerde certificaat; of
- een geavanceerde certificaat in combinatie met identiteitsverificatie.

Voor het tekenen in naam van een rechtspersoon (elektronische zegel) maakt Quill gebruik van het geavanceerde certificaat. In beide gevallen is er geen meerkost verbonden aan de certificaten.

2.6 Timestamps

Zowel bij ondertekening met een gekwalificeerde elektronische handtekening als bij verzegeling wordt aan het document een gekwalificeerde timestamp toegevoegd. Voor timestamps wordt geen meerkost aangerekend.

2.7 Quill API

Via de Quill API kunnen alle SaaS Services (documentbeheer, gebruikersbeheer, workflows) worden geïntegreerd in de eigen omgeving van de Klant. De API-documentatie is gratis beschikbaar via volgende link: <https://quill.dioSS.com/docs>.

3. Verplichtingen van de Klant

3.1 De Klant verbindt zich ertoe de diensten uitsluitend te gebruiken voor wettige doeleinden en conform deze Bijzondere Voorwaarden en de individuele overeenkomst.

3.2 De Klant garandeert dat hij enkel documenten verzendt ter ondertekening of aangetekende bezorging aan personen die dit verwachten, en dat de inhoud van de te verzenden documenten wettig en niet-crimineel is.

3.3 De Klant is exclusief verantwoordelijk voor de correctheid van de ingevoerde gegevens (incl. e-mailadressen, adresgegevens en documentinhoud).

3.4 De Klant garandeert dat aangeleverde digitale documenten vrij zijn van virussen, malware of andere schadelijke inhoud. Hij vrijwaart DIOSS tegen alle vorderingen van derden die hieruit voortvloeien.

3.5 De Klant mag de diensten niet gebruiken om de software, inhoud of diensten van DIOSS te reproduceren, doorverkopen of commercieel te exploiteren, tenzij voorafgaandelijk schriftelijk akkoord van DIOSS.

3.6 De Klant werkt actief mee aan de opvolging van meldingen en stelt DIOSS tijdig in kennis van geplande wijzigingen aan de eigen infrastructuur die een impact kunnen hebben op de werking van Quill.

4. Service Desk en meldingsprocedure

4.1 De algemene meldingsprocedure, prioriteitsbepaling en escalatieregels zoals beschreven in het Algemeen Supportbeleid van DIOSS zijn integraal van toepassing op de Quill-diensten.

4.1 Voor Quill is de volgende productspecifieke contactinformatie van toepassing:

Contacttype	Gegevens
E-mail Service Desk	support.quill@dioSS.com
Servicevenster	Werkdagen 08u30–17u00 (tijdzone: Brussel/Europa)

5. Beschikbaarheid en reactietijden

De beschikbaarheidsdoelstellingen, prioriteitsklassen en bijhorende reactie- en oplostijden zoals bepaald in het Algemeen Supportbeleid van DIOSS zijn integraal van toepassing op de Quill-diensten.

5.1 Uitsluitingen specifiek voor Quill

Naast de algemene uitsluitingen uit het Algemeen Supportbeleid zijn de volgende Quill-specifieke externe afhankelijkheden buiten de SLA-scope:

- Factoren buiten de redelijke controle van DioSS Smart Solutions, overmacht
- Ongepast gebruik van het platform

- Externe componenten of software van derden die werden geïnstalleerd op vraag van de klant, zelfs nadat ze werden gevalideerd door het systeemteam van DioSS Smart Solutions.
- Een DoS-aanval (Denial of Service)
- Acties met een expliciete bedoeling om downtime te creëren (bijv. tijdens een audit of prestatiebeoordeling).
- Problemen met de TSA service provider (een failover is voorzien tussen 2 TSA service providers om dit risico te minimaliseren).
- Gebrekkige beschikbaarheid van de SMS services (worden niet beheerd door DioSS Smart Solutions)
- Gebrekkige beschikbaarheid van de itsme[®] dienst (wordt niet beheerd door DioSS Smart Solutions) Wij ontvangen hier echter wel communicatie over in geval van verwachte downtime, bijvoorbeeld voor het uitvoeren van onderhoud. Dit kunnen wij tijdig communiceren naar de klant.

Tijdperiodes waarin één van deze functionaliteiten niet beschikbaar, losgekoppeld of buiten dienst is zonder fout van DioSS Smart Solutions, maken geen deel uit van de beschikbaarheids- en interventietijdberekening.

6. Onderhoud en releases

6.1 Onderhoudsvenster

6.1.1 Het geplande onderhoudsvenster voor Quill is elke dinsdag tussen 08u00 en 09u30 (tijdzone: Brussel/Europa). DIOSS brengt de Klant minstens vijf (5) werkdagen op voorhand op de hoogte van geplande onderhoudswerkzaamheden.

6.1.2 Bij dringend onderhoud om veiligheids- of operationele redenen kan van het geplande venster worden afgeweken zonder voorafgaande kennisgeving. DIOSS informeert de Klant zo spoedig mogelijk.

6.1.3 Op alle infrastructuur van de hosting aanbieder wordt 24/24 – 7/7 monitoring uitgevoerd. Wanneer er een probleem optreedt wordt er een melding gestuurd naar de Service Desk van de SLA aanbieder.

6.1.4 Het uitvoeren van periodieke backups van de toepassingsdata met het oog op operationeel herstel (geen archiveringsdienst).

7. Vergoeding en tarieven

7.1 Algemeen prijsmodel

De vergoeding voor het gebruik van de Quill-dienst bestaat uit volgende componenten:

- a) een **jaarlijks abonnement** dat de toegang tot de functionaliteiten van de Quill-dienst bepaalt, conform de gekozen abonnementsformule;
- b) een **gebruiksvergoeding** voor het plaatsen van handtekeningen, zegels en goedkeuringen, op basis van een Signature Pack of op basis van Quill on Demand, conform de bepalingen in artikel 7.2;
- c) **aanvullende eenheidsprijzen** voor specifieke functionaliteiten zoals bepaald in artikel 7.3;
- d) optionele **professionele diensten** zoals bepaald in artikel 7.4.

De concrete tarieven, gekozen abonnementsformule en eventuele kortingen worden vastgelegd in de individuele offerte of bestelbon. Bij ontstentenis daarvan zijn de op dat ogenblik geldende standaardtarieven van DIOSS van toepassing, op eenvoudig verzoek beschikbaar.

7.2 Gebruiksmodellen: Signature Pack en Quill on Demand

7.2.1 De Klant kan kiezen tussen twee gebruiksmodellen voor het plaatsen van handtekeningen en zegels:

- **Signature Pack:** een vooraf overeengekomen volume handtekeningen, geldig gedurende één (1) jaar vanaf activering (de "Pack-periode"). Het volume en de bijhorende eenheidsprijs worden vastgelegd in de offerte.
- **Quill on Demand:** facturatie per individuele transactie, op basis van het werkelijke verbruik, aan de in de offerte vastgelegde eenheidsprijzen.

7.2.2 De tarieven verschillen naargelang de gebruikte ondertekeningsmethode (eID, seal, SMS OTP, e-mail OTP, itsme® Sign), zoals gedetailleerd in de offerte.

7.2.3 Op Signature Packs zijn volgende voorwaarden van toepassing:

- Een Pack kan op elke eerste dag van de maand worden geactiveerd en wordt automatisch verlengd voor opeenvolgende periodes van één (1) jaar, tenzij de Klant het Pack tijdig beëindigt of vervangt door een ander Pack;
- Beëindiging of vervanging van een Pack dient minstens drie (3) maanden vóór het einde van de lopende Pack-periode schriftelijk te worden bevestigd;
- Bij onderconsumptie wordt het ongebruikte volume niet overgedragen naar de volgende Pack-periode;
- Bij overconsumptie wordt elke bijkomende handtekening aangerekend aan de eenheidsprijs van het gekozen Pack.

7.2.4 Voor itsme® Sign zijn de tarieven en voorwaarden afhankelijk van de tariefstructuur van itsme® en kunnen worden aangepast conform artikel 7.5.

7.3 Aanvullende eenheidsprijzen

Voor specifieke functionaliteiten worden aanvullende vergoedingen aangerekend, conform de tarieven zoals vastgelegd in de offerte.

7.4 Professionele diensten

Aanvullende professionele diensten zoals begeleiding, advies, implementatie of maatwerkontwikkeling kunnen worden aangevraagd. Een eenmalige basisondersteuning bij contractstart is standaard voorzien, zoals bepaald in de offerte. Bijkomende begeleiding en advies via de Service Desk zijn onderworpen aan het Algemeen Supportbeleid van DIOSS. Maatwerkimplementaties worden uitgevoerd op basis van een afzonderlijke offerte.

7.5 Prijsaanpassing

Prijzen kunnen jaarlijks worden aangepast conform de Agoria Referteloonkostenindex Digital, volgens de formule $P = P_0 \times (0,2 + 0,8 \times S/S_0)$, waarbij P_0 de oorspronkelijke prijs is en S/S_0 de verhouding van de actuele indexwaarde tot de indexwaarde van de maand voorafgaand aan de prijsaanpassing. DIOSS stelt de Klant minstens dertig (30) dagen op voorhand schriftelijk in kennis van een prijsaanpassing.

itsme® behoudt zich het recht voor om de tarieven voor de itsme®-diensten te wijzigen. Dergelijke aanpassingen worden door DIOSS zo spoedig mogelijk doorgegeven aan de Klant.

7.6 Facturatie en betaling

7.6.1 Het abonnement en de eenmalige basisondersteuning worden gefactureerd na offertegoedkeuring en oplevering.

7.6.2 Signature Packs worden gefactureerd bij het begin van elke Pack-periode.

7.6.3 Quill on Demand-handtekeningen worden gefactureerd op basis van het werkelijke verbruik bij afsluiting van de overeengekomen periode.

7.6.4 Onboardingvergoedingen voor niet-Beneluxgebruikers worden maandelijks gefactureerd op basis van het werkelijke verbruik.

7.6.5 Facturen zijn betaalbaar binnen dertig (30) dagen na ontvangst. Bij niet-tijdige betaling is, na ingebrekestelling, een contractuele intrest van 2% (eenmalig) verschuldigd over het factuurbedrag.

7.6.6 Klachten over facturen dienen binnen twintig (20) dagen na ontvangst schriftelijk te worden meegedeeld. Bij gebreke daaraan wordt de factuur geacht aanvaard te zijn.

7.6.7 De gegevens weergegeven in het dashboard of de rapportageomgeving van het Quill-platform zijn louter indicatief en vormen geen definitieve facturatiestaat. DIOSS registreert succesvol afgeronde transacties, doch facturen van externe dienstverleners (zoals itsme®) kunnen ook betrekking hebben op sessies die werden geïnitieerd maar afgebroken of verlopen als gevolg van externe factoren. Het definitief gefactureerde bedrag, zoals vermeld op de factuur, vormt de bindende en enige referentie voor de aangerekende vergoedingen.

8. Aansprakelijkheid

8.1 DIOSS is uitsluitend aansprakelijk voor schade die het rechtstreekse gevolg is van haar bewezen eigen fout of opzet bij de uitvoering van de diensten.

8.2 DIOSS is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit: het niet naleven van deze Bijzondere Voorwaarden door de Klant; fouten of tekortkomingen van externe dienstverleners (zoals itsme®, SMS-providers, TSA-leveranciers); de tijdelijke onbeschikbaarheid of verminderde beschikbaarheid van het platform om redenen buiten de redelijke controle van DIOSS, waaronder maar niet beperkt tot infrastructuurstoringen, onderhoudswerkzaamheden of tekortkomingen van onderliggende cloudinfrastructuur; of onjuist gebruik van het platform.

8.3 DIOSS is niet verantwoordelijk voor de inhoud van de door de Klant aangeleverde digitale documenten. DIOSS treedt uitsluitend op als technisch doorgeefluik en verwerkt deze documenten zonder kennis van of controle over hun inhoud. De Klant is exclusief verantwoordelijk voor de wettigheid, juistheid en gepastheid van die inhoud, alsook voor de naleving van alle toepasselijke regelgeving met betrekking tot de verwerkte inhoud, waaronder maar niet beperkt tot regelgeving inzake gevoelige of bijzondere categorieën van persoonsgegevens. DIOSS aanvaardt geen verhoogde aansprakelijkheid op basis van de aard of inhoud van de door de Klant aangeleverde documenten, ongeacht of deze gevoelige, vertrouwelijke of anderszins beschermde informatie bevatten.

8.4 DIOSS is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst of verlies van gegevens.

8.5 De aansprakelijkheid van DIOSS is in elk geval beperkt tot het bedrag dat de Klant in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan de schadeverwekkende gebeurtenis heeft betaald voor de betrokken dienst. Deze beperking is slechts van toepassing indien DIOSS de mogelijkheid heeft gekregen het probleem te verhelpen binnen een redelijke termijn na schriftelijke kennisgeving door de Klant, en geldt enkel bij aanhoudende of herhaalde tekortkomingen, dit wil zeggen vanaf een tweede gemelde en bevestigde tekortkoming van dezelfde aard.

9. Gegevensbescherming

9.1 Beide partijen leven de toepasselijke regelgeving inzake gegevensbescherming na, met inbegrip van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG/GDPR). Een dataverwerkersovereenkomst is beschikbaar via de website van DIOSS (<https://smartsolutions.dioSS.com/nl/resources/legal-policies/>). Door gebruik te maken van de Quill-diensten aanvaardt de Klant de dataverwerkersovereenkomst in haar op dat moment geldende versie.

9.2 DIOSS verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor de uitvoering van de Quill-diensten. De persoonsgegevens van de afzender worden, voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de dienst, bekendgemaakt aan de ontvanger of ondertekenaar.

9.3 Voor vragen over gegevensverwerking of uitoefening van rechten (inzage, rectificatie, verwijdering) kan de Klant terecht bij: dpo.smartsolutions@dioss.com.

9.4 Alle informatie die de Klant in het kader van supportverzoeken aan DIOSS verstrekt, wordt vertrouwelijk behandeld en uitsluitend aangewend voor de uitvoering van de supportdiensten.

10. Intellectuele eigendom

10.1 Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot het Quill-platform, de onderliggende software, de bijhorende documentatie en alle door DIOSS ontwikkelde werken berusten uitsluitend bij DIOSS.

10.2 De Klant verkrijgt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor de duur van de overeenkomst, uitsluitend voor intern gebruik conform de overeengekomen doeleinden.

10.3 De Klant mag het platform niet kopiëren, aanpassen, vertalen, reproduceren of anderszins exploiteren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van DIOSS.

11. Duur en beëindiging

11.1 De overeenkomst wordt gesloten voor een initiële periode van drie (3) jaar, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Na afloop wordt de overeenkomst stilzwijgend verlengd met periodes van twaalf (12) maanden.

11.2 Elke partij kan de overeenkomst beëindigen mits een schriftelijke opzegging van drie (3) maanden voor het einde van de lopende periode. De opzegging dient te gebeuren via aangetekende brief gericht aan DioSS Smart Solutions NV, Honderdweg 21, 9230 Wetteren, of via een gekwalificeerde elektronische aangetekende zending (QERDS) gericht aan smartsolutions@dioss.com.

11.3 Bij substantiële wijzigingen aan deze Bijzondere Voorwaarden die nadelig zijn voor de Klant, heeft de Klant het recht de overeenkomst te beëindigen met een opzegtermijn van dertig (30) dagen, zonder vergoeding. Reeds aangekochte pakketten, licenties of credits worden in geen geval terugbetaald, ongeacht de resterende looptijd op het moment van beëindiging.

11.4 DIOSS behoudt zich het recht voor de toegang tot het platform met onmiddellijke ingang te schorsen bij vermoeden van frauduleus gebruik, ernstige inbreuk op deze Bijzondere Voorwaarden, of om gemotiveerde veiligheidsredenen. DIOSS informeert de Klant onmiddellijk schriftelijk.

11.5 De activatie en configuratie van het bedrijf op het Quill-platform kan worden voorzien binnen de vijf (5) werkdagen na goedkeuring van de offerte.

12. Wijzigingen

12.1 DIOSS behoudt zich het recht voor deze Bijzondere Voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen worden minstens dertig (30) dagen voor inwerkingtreding meegedeeld via het Quill-platform of per e-mail aan de Klant.

12.2 Voortgezet gebruik van de dienst na de ingangsdatum geldt als aanvaarding van de gewijzigde Bijzondere Voorwaarden.

12.3 De meest recente versie van dit document is steeds raadpleegbaar via <https://smartsolutions.dioss.com/nl/resources/legal-policies/>.

12. Deelbaarheid

Indien één of meerdere bepalingen van deze Bijzondere Voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig, ongeldig of niet-afdwingbaar worden verklaard, tast dit de geldigheid van de overige bepalingen niet aan. De nietige of

-niet-afdwingbare bepaling wordt vervangen door een geldige bepaling die zo nauw mogelijk aansluit bij de oorspronkelijke bedoeling van partijen.

13. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

Deze Bijzondere Voorwaarden worden beheerst door het Belgisch recht. In geval van betwisting zijn uitsluitend de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Gent bevoegd.

DIOSS Smart Solutions NV · Honderdweg 21, BE-9230 Wetteren · <https://smartsolutions.dioSS.com/nl/resources/legal-policies/>