

Algemene Voorwaarden

FirmQ Compliance Services B.V. (hierna: "FirmQ") is ingeschreven in het Handelsregister bij de Kamer van Koophandel onder nummer 78103886.

Definities

In deze Algemene Voorwaarden worden de volgende definities van toepassing:

Cliënt: de wederpartij van FirmQ bij overeenkomsten en/of daaruit voortvloeiende verbintenissen;

Dienst: de door FirmQ te verrichten werkzaamheden, zoals gespecificeerd in de Service Level Agreement, daaronder tevens begrepen de Hosting, de (software)programmatuur, het datamodel en de functionaliteit;

Documentatie: de technische beschrijvingen en gebruikershandleidingen bij de programmatuur, alsmede alle andere door FirmQ verstrekte stukken zoals handleidingen, tekeningen, afbeeldingen, foto's, schetsen, modellen, procedures, beleidsbepalingen, offertes en contracten;

Gebruiker: een bestuurder of medewerker van Cliënt en/of een door Cliënt ingeschakelde persoon die de Dienst kan en mag gebruiken.

Hostingomgeving: de servers (inclusief bijbehorende en aanvullende voorzieningen) van de in de Overeenkomst vermelde toeleverancier waarop de Software is geïnstalleerd en de (cliënt) data wordt gehost, welke bereikbaar is via het internet of een ander netwerk.

Inlogcodes: de in artikel 7 lid 4 van deze Algemene voorwaarden bedoelde authenticatiegegevens zoals gebruikersnaam en wachtwoord waarmee toegang tot de Dienst kan worden verkregen.

Overeenkomst: de specifieke Service Level Agreement tussen FirmQ en Cliënt waarin de wederzijdse rechten en verplichtingen ten aanzien van de door FirmQ aan Cliënt ter beschikking te stellen software of door FirmQ te leveren Dienst zijn vastgelegd;

Software: de door FirmQ via internet of een ander netwerk beschikbaar gestelde computerprogrammatuur, zoals nader gespecificeerd in de Service Level Agreement.

1. Toepasselijkheid

1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten voor gebruik van FirmQ producten en diensten door een Cliënt.

1.2 In geval bepalingen in de Overeenkomst strijdig zijn met deze Algemene Voorwaarden, prevaleren de bepalingen in de Overeenkomst.

1.3 Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

Afwijkingen hebben slechts betrekking op de overeenkomst waarbij ze zijn gemaakt.

1.4 Algemene inkoop- of andere algemene voorwaarden die de Cliënt eventueel gebruikt, zijn niet van toepassing op de rechtsverhouding tussen Cliënt en FirmQ, tenzij uitdrukkelijk door FirmQ aanvaard.

2. De Dienst

2.1. De Dienst houdt het volgende in:

FirmQ zal de Dienst aan Cliënt leveren op de wijze als vermeld in de Overeenkomst. Als onderdeel van de Dienst zal FirmQ voor de duur van de Overeenkomst de navolgende Werkzaamheden verrichten:

- het beschikbaar stellen en houden van de Software en data van Cliënt binnen de Hostingomgeving. Wanneer in de Opdrachtbrief is aangegeven dat de Hostingomgeving wordt gehost, onderhouden en/of beheerd door een toeleverancier van FirmQ is de beschikbaarheid afhankelijk van die toeleverancier;
- zorgdragen voor passende technische en organisatorische maatregelen van de Hostingomgeving ter beveiliging van de Software en de data van Cliënt tegen verlies en beschadiging en tegen enige vorm van ongeoorloofde toegang of gebruik;
- het tijdens Kantooruren verlenen van Gebruik(er)s ondersteuning aan Cliënt met betrekking tot het gebruik van de Dienst;
- indien en voor zover in de Overeenkomst bepaald, het maken van een back-up van de data van Cliënt die met de Dienst worden verwerkt;
- indien en voor zover in de Overeenkomst bepaald, het zorgdragen voor uitwijkmogelijkheden indien de toegang tot de Hostingomgeving waarop de Software is geïnstalleerd tijdelijk of blijvend niet mogelijk is.

3. Aard van de Overeenkomst

3.1 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, rust op FirmQ een inspanningsverbintenis en geen resultaatsverbintenis.

3.2 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, garandeert FirmQ nimmer de geschiktheid voor een bepaald specifiek doel of functie, waaronder het voldoen aan vigerende wet- en regelgeving, danwel bijdragen aan besparingen of verbetering van de bedrijfsresultaten.

3.3 In geen geval garandeert FirmQ de ononderbroken beschikbaarheid van telecommunicatiediensten en, indien van toepassing, de ononderbroken toegang tot haar Diensten al dan niet via het internet of andere netwerken van FirmQ dan wel derden.

4. Verplichtingen van de Cliënt

4.1 Met de aanvaarding van de Overeenkomst stemt de Cliënt ook in met deze Algemene Voorwaarden. De Cliënt gaat er zodoende mee akkoord dat:

- toegang en gebruik van de Dienst alleen voor interne zakelijke doeleinden van de Cliënt zal worden gebruikt, zoals voorzien in deze Algemene Voorwaarden;
- de Dienst niet zal gebruiken namens enige derde;
- de Dienst niet zal wijzigen, aanpassen of hacken om een niet-bestaande band met FirmQ te impliceren, of om op enige andere wijze ongeautoriseerde toegang te verkrijgen tot de Dienst of de bijbehorende systemen of netwerken;
- de Dienst niet op onrechtmatige wijze zult gebruiken, waaronder onder meer de schending van de privacy van individuen, misbruik van intellectueel eigendom van FirmQ of een derde, of het verzenden van spam of andere ongevraagde berichten in strijd met de wet;
- de Dienst op enige wijze te gebruiken waardoor verstoring optreedt in de integriteit of prestaties van de Dienst en de bijbehorende systemen;
- geen pogingen onderneemt om programmatuur die deel uitmaakt van de Dienst te ontcijferen, decompileren, of door middel van reverse engineering of anderszins de broncode trachten te ontdekken;
- de Dienst niet zal gebruiken voor het willens en wetens posten, uploaden, linken naar enige inhoud dat in strijd is met de wet, die racistisch, haat zaaiend, in strijd met de goede zeden of discriminerend is, of die virussen, malware, Trojans, of andere vergelijkbare schadelijke software bevat; of
- de Dienst niet zal gebruiken in strijd met deze Algemene Voorwaarden.

4.2 Verder gelden de volgende verplichtingen:

- Cliënt garandeert dat al het materiaal of data en instructies die door Cliënt ter beschikking worden gesteld aan FirmQ in het kader van het operationeel gebruiksklaar maken van de Dienst, juist en volledig zijn en dat alle data en opslagmedia voor data voldoen aan de door FirmQ gegeven specificaties;
- De Cliënt is verantwoordelijk voor alle informatie, data tekst, berichten of andere materialen die zij posten of die anderszins worden verspreid via de Dienst;
- Cliënt is verantwoordelijk voor het vertrouwelijk houden van de gebruikersnamen en wachtwoorden en de Cliënt is verantwoordelijk voor alle activiteiten die plaatsvinden onder hun accounts;
- Cliënt zal geen gebruikmaken van andere dan door FirmQ geadviseerde apparatuur en zal de

aanwijzingen van FirmQ met betrekking tot randvoorwaarden voor het gebruik van de Dienst opvolgen;

- Cliënt gaat ermee akkoord dat iedere account aan hun toegewezen slechts door één persoon wordt gebruikt en dat accounts niet gedeeld zullen worden door meerdere mensen;
- Cliënt zal haar personeel verplichten te handelen als professioneel gebruiker en de in dit artikel opgenomen verplichtingen laten accepteren.
- Cliënt zal de Dienst niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van FirmQ nader inrichten c.q. parametriseren of doelbewust belasten zodanig dat de systeembelasting substantieel groter wordt of de stabiliteit van de functionaliteit lager wordt.

4.3 Het niet afdwingen van enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden leidt niet tot verwerking van het recht onder die bepaling of het recht dat voortvloeit uit enige andere bepaling van deze Algemene Voorwaarden.

5. Verplichtingen van FirmQ

5.1 FirmQ garandeert dat zij gerechtigd is de overeengekomen Dienst ter beschikking te stellen aan Cliënt en vrijwaart Cliënt voor aanspraken van derden te dier zake.

5.2 Het plaatsen van data door Cliënt op de ICT-infrastructuur van FirmQ of door haar ingeschakelde derden houdt geen eigendomsoverdracht van die data in. Medewerkers van FirmQ zijn niet gerechtigd wijzigingen aan te brengen in de data van Cliënt, tenzij Cliënt hiervoor vooraf schriftelijk goedkeuring heeft gegeven.

5.3 FirmQ zal Cliënt schadeloosstellen en vrijwaren tegen elke vordering door het gebruik van de Dienst zoals toegestaan onder deze Algemene Voorwaarden en die afkomstig zijn van een derde Partij die beweert dat de Dienst inbreuk pleegt op een geldig octrooi of auteursrecht, of inbreuk maakt op enig ander intellectueel eigendomsrecht van een ander. FirmQ zal voor haar kosten tegen deze claim opkomen en schadevergoeding betalen die uiteindelijk tegen Cliënt is toegekend in verband daarmee, inclusief de redelijke honoraria en onkosten van de advocaten die FirmQ voor een dergelijke verdediging inschakelt, op voorwaarde dat:

- Cliënt FirmQ onmiddellijk op de hoogte stelt van de dreiging of kennisgeving van een dergelijke claim;
- FirmQ heeft als enige exclusieve controle om vertegenwoordiging voor de claim te selecteren, een dergelijke claim te verdedigen en / of te schikken, en;
- Cliënt volledig meewerkt met FirmQ in verband daarmee.

6. Voorbehouden van FirmQ

6.1 FirmQ behoudt zich het recht voor om de nakoming van haar verplichtingen uit de Overeenkomst onmiddellijk op te schorten, waaronder begrepen het staken van de Dienst en zo nodig de Overeenkomst met Cliënt te ontbinden of andere maatregelen te nemen zoals FirmQ dat nodig acht, indien Cliënt zich niet houdt aan de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden, met dien verstande dat FirmQ Cliënt voor zover de omstandigheden dat redelijkerwijs toelaten eerst schriftelijk informeert over het geconstateerde overtreding van de voorwaarden en daarbij Cliënt een redelijke termijn gunt om alsnog aan de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden te voldoen. Cliënt zal in voorkomende situaties nimmer gerechtigd zijn tot schadevergoeding.

6.2 FirmQ kan informatie die naar haar oordeel in strijd is met de wet, de openbare orde of de goede zeden verwijderen of blokkeren, zonder dat dit voor FirmQ tot enige vorm van aansprakelijkheid leidt.

6.3 FirmQ kan geen garanties afgeven met betrekking tot de dienstverlening welke niet door of namens FirmQ wordt verzorgd.

6.4 FirmQ behoudt het recht om de ondersteuning voor delen van de dienst te staken en bestaande features te verwijderen. De Dienst is onderdeel van een zich immer ontwikkelende oplossing, waaraan nieuwe onderdelen kunnen worden toegevoegd en waarvan bestaande onderdelen verwijderd kunnen worden.

7. Beveiliging

7.1 In overeenstemming met de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG, Verordening 2016/679) zal FirmQ passende technische en organisatorische maatregelen nemen, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, alsook met de aard, de omvang, de context en de verwerkingsdoeleinden om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen.

7.2 Partijen zullen zich in alle redelijkheid inspannen om de data c.q. gegevens die hen door de wederpartij zijn verstrekt passend te beveiligen, in overeenstemming met artikel 7.1.

7.3 Cliënt zal maatregelen nemen om te voorkomen dat ongeautoriseerde personen toegang krijgen tot de Dienst en de data. FirmQ kan niet aansprakelijk worden gehouden voor schade die Cliënt lijdt doordat derden ongeautoriseerd of onwettig gebruik maken van de Dienst of data.

7.4 De Inlogcodes zijn persoonsgebonden, niet-overdraagbaar en geheim. Opdrachtgever staat er voor in dat elke Gebruiker alle redelijke maatregelen neemt om te voorkomen dat onbevoegden kennis kunnen nemen van de Inlogcodes en zal FirmQ onmiddellijk op de hoogte brengen indien hij bekend raakt met enige vorm van

ongeautoriseerd gebruik van de Inlogcodes of enige andere schending van de beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de Dienst.

8. Vertrouwelijkheid

8.1 Ieder der Partijen zal alle redelijkerwijs te nemen maatregelen treffen ten einde de geheimhouding te waarborgen met betrekking tot alle vertrouwelijke gegevens waarvan zij of personen, van wie zij zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient, kennis nemen.

8.2 FirmQ staat ervoor in dat haar personeel en de personen van wie zij zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient, zich onderwerpen aan door FirmQ vastgestelde regelingen welke een zo groot mogelijke beveiliging van haar computersystemen en datacentra beogen en de vertrouwelijkheid van persoonsgegevens.

8.3 Indien aanvullende bepalingen en voorwaarden met betrekking tot beveiligingsmaatregelen dienen te worden overeengekomen, zullen deze in een afzonderlijke bijlage bij de Overeenkomst worden vastgelegd.

9. Data Privacy

9.1 FirmQ conformeert zich bij het verwerken van persoonsgegevens aan de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG, Verordening 2016/679) en gebruikt persoonsgegevens in overeenstemming met zijn Privacy Policy en zijn verwerkersovereenkomst die voor Cliënten beschikbaar is. In overeenstemming daarmee, zal het volgende gelden:

- Nadere bepalingen in een verwerkersovereenkomst gaan vóór op de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden of andere overeenkomsten tussen Partijen. Voor zover er geen verwerkersovereenkomst tussen FirmQ en Cliënt bestaat, gelden de volgende bepalingen.
 - Onder de Overeenkomst treedt FirmQ, in overeenstemming met de Privacy Policy en de Verwerkersovereenkomst op als Verwerker.
 - Cliënt treedt op onder de Overeenkomst als een Verwerkingsverantwoordelijke.
 - Partijen verplichten zich om van de wederpartij verkregen informatie niet voor andere doeleinden of op andere wijze te gebruiken dan voor het doel en de wijze waarop de informatie is vertrekt of aan hen bij de uitvoering van de Overeenkomst bekend is geworden.
 - Cliënt garandeert de rechtmatigheid van het gebruik van persoonsgegevens, verwerking, het doel van het gebruik en de uitwisseling van persoonsgegevens en enig ander gebruik zoals voortvloeit uit de Diensten met betrekking tot de Overeenkomst.

- Cliënt is er mee bekend dat FirmQ account informatie kan benaderen in verband met service verzoeken van de Cliënt. FirmQ zal deze persoonsgegevens niet openbaren, tenzij FirmQ daartoe verplicht is op basis van de wet, dit toegestaan wordt door Cliënt, of in overeenstemming met de Privacy Policy of de verwerkersovereenkomst.
- Cliënt zal FirmQ vrijwaren tegen elke aanspraak van derden, waaronder mede begrepen de Autoriteit Persoonsgegevens of betrokkenen met betrekking tot het niet nakomen van de verplichtingen van Cliënt zoals gesteld in dit artikel.

10. Intellectueel eigendom

10.1 Alle auteursrechten en eventuele overige rechten van intellectuele eigendom op alle door FirmQ aan Cliënt ter beschikking gestelde Dienst of Documentatie alsmede op eventuele voorbereidende stukken zullen zowel tijdens als na afloop van de tussen FirmQ en Cliënt gesloten Overeenkomst (blijven) berusten bij FirmQ of bij de derde van wie FirmQ het recht heeft verkregen om de betreffende Dienst of Documentatie aan de Cliënt ter beschikking te stellen.

10.2 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, geldt het bepaalde in artikel 10.1 ook indien het programmatuur betreft die speciaal voor Cliënt is ontwikkeld en vervaardigd.

10.3 Op wijzigingen, aanpassingen en/of nieuwe versies van de Dienst en/of Documentatie zijn deze Algemene Voorwaarden eveneens van toepassing.

10.4 Voor zover niet uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, behoudt FirmQ tevens al haar intellectuele eigendomsrechten op alle andere door haar verstrekte stukken zoals handleidingen, tekeningen, afbeeldingen, foto's, schetsen, modellen, procedures, beleidsbepalingen, offertes en contracten.

10.5 Aan Cliënt verstrekte Documentatie mag door Cliënt niet worden gekopieerd, hergebruikt, aan derden worden verstrekt of geopenbaard of voor ieder ander gebruik aangewend worden anders dan voor eigen gebruik.

11. Service door derden / Overdracht Rechten en Plichten

11.1 FirmQ heeft het recht gebruik te maken van derden voor het uitvoeren van de Overeenkomst.

11.2 Niettegenstaande het bepaalde in artikel 11.1 zal FirmQ, in het geval deze derden toegang gegeven wordt tot persoonsgegevens, handelen naar de regeling zoals deze in de verwerkersovereenkomst is opgenomen.

11.3 De Dienst kan links of verbindingen hebben met producten, diensten of software van derden. Gebruik daarvan geschiedt onder andere algemene voorwaarden. FirmQ staat niet in voor dergelijke diensten, hun inhoud of

de manier waarop deze omgaan met persoonsgegevens van Cliënten. FirmQ stelt zich niet aansprakelijk voor schade ontstaan in verband met het gebruik van dergelijke services.

12. Facturen, Wijzigingen en Betalingen

12.1 Tenzij anders vermeld, zijn de door FirmQ geoffreerde en/of tussen Partijen overeengekomen prijzen steeds exclusief omzetbelasting.

12.2 FirmQ heeft het recht prijzen en de overeengekomen jaarlijkse vergoedingen telkens per 1 januari te indexeren aan de hand van het Prijsindexcijfer voor CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloning voor de bedrijfstak Zakelijke Dienstverlening, zoals jaarlijks vastgesteld door het Centraal Bureau voor de Statistiek te 's-Gravenhage, op de meest recente tijdsbasis met als basis 2021 = 100.

12.3 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, dient betaling van aan FirmQ verschuldigde bedragen uiterlijk op de veertiende (14^e) kalenderdag na de dagtekening van de desbetreffende factuur plaats te vinden. Betaling zal geschieden in Euro.

12.4 Facturering vindt bij eenmalig verschuldigde bedragen direct na ondertekening van de Overeenkomst plaats. Bij overeenkomsten met een looptijd langer dan één (1) jaar wordt steeds jaarlijks vooruit gefactureerd.

12.5 Een betaling is eerst voltooid op de dag waarop het bedrag op de bankrekening van FirmQ is bijgeschreven.

12.6 Bij niet-tijdige betaling door de Cliënt is deze vanaf de dag waarop betaling aan FirmQ uiterlijk plaats diende te vinden tot aan de dag der algehele voldoening over het openstaande bedrag een rente verschuldigd ad 1,5% per maand, waarbij een ingegane maand voor een volle wordt gerekend.

12.7 Ingeval van niet-tijdige betaling en schriftelijke ingebrekestelling (aanmaning) is FirmQ bevoegd (verdere) levering van haar Dienst en het gebruiksrecht van of toegang tot de Dienst op te schorten tot het moment waarop de Cliënt haar betalingsverplichtingen volledig is nagekomen, de betaling van verschuldigde rente en kosten daaronder begrepen.

12.8 Ten laste van de Cliënt komen tevens alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten van welke aard dan ook, die FirmQ als gevolg van niet nakoming door de Cliënt van diens verplichtingen jegens FirmQ heeft moeten maken.

12.9 Daarnaast is FirmQ bij niet-tijdige betaling gerechtigd de Overeenkomst door enkele schriftelijke mededeling zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden, onverminderd het recht van FirmQ op volledige betaling van het verschuldigde vermeerderd met vergoeding van alle door haar geleden schade, indien Cliënt ook na ingebrekestelling met daarin een gestelde redelijk termijn nalatig blijft in het voldoen aan zijn (volledige) betalingsverplichtingen.

12.10 Ieder beroep op verrekening van de Cliënt is uitgesloten, tenzij het beroep op verrekening een vordering op FirmQ betreft welke FirmQ onvoorwaardelijk heeft erkend.

13. Beëindiging

13.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals opgenomen daarin. Deze looptijd wordt telkens stilzwijgend verlengd met een periode van één jaar, tenzij één der Partijen de Overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van één maand tegen het einde van een lopende contractperiode door schriftelijke opzegging per e-mail heeft opgezegd.

13.2 Niettegenstaande het elders in of bij de Overeenkomst bepaalde is iedere Partij gerechtigd zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst bij aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang de Overeenkomst te ontbinden:

- indien en zodra aan de andere Partij (voorlopige) surséance van betaling is verleend en/ of de (voorlopige) surseance van betaling langer dan zes (6) maanden achtereen heeft geduurd;
- indien de andere Partij in staat van faillissement wordt verklaard;
- indien op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de andere Partij conservatoir of executoriaal beslag wordt gelegd en dit beslag een deugdelijke nakoming van de Overeenkomst belemmert;
- indien de andere Partij, na ingebrekestelling, ook na de gestelde redelijke termijn in gebreke blijft een verplichting uit de Overeenkomst na te komen;

13.3 Bij beëindiging van de Overeenkomst eindigt tevens het gebruiksrecht van de Dienst.

13.4 Verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de Overeenkomst voort te duren, zullen ook na het einde van de Overeenkomst blijven gelden.

14. Beëindiging van de Dienst; Exit Service

14.1 Bij beëindiging van de Overeenkomst zal FirmQ op verzoek en voor rekening van Cliënt aan Cliënt alle medewerking verlenen ten gunste van de continuïteit van de operationele dienstverlening aan Cliënt, één en ander voor zover gerelateerd aan de Dienst. Voor zover dit niet anders is overeengekomen in de Verwerkersovereenkomst, zal FirmQ de data tegen vergoeding in een voor Cliënt te lezen bestandsformaat op een gangbare informatiedrager afleveren. In de Overeenkomst of in een nieuwe, hiervoor af te sluiten overeenkomst, zal de wijze waarop en de hoogte van de vergoeding worden gespecificeerd ("Exit Service").

15. Overmacht

15.1 Ingeval van een niet-toerekenbare tekortkoming ("overmacht") door buiten de macht van Partijen gelegen omstandigheden (zoals, maar niet daartoe beperkt brand, watersnood, vorst, bliksem - zowel bij FirmQ als bij haar leveranciers - , mobilisatie, inbeslagname van goederen, handelsblokkades of sancties, uitval of (tijdelijke) niet-beschikbaarheid van telecommunicatieverbindingen) welke het nakomen van de Overeenkomst verhinderen of onredelijk kostbaar maken, zal de verplichting tot nakoming worden opgeschort voor een periode gelijk aan de duur van voornoemde omstandigheden.

15.2 De Partij die zich beroept op overmacht meldt dit zo spoedig mogelijk aan de andere Partij en zal op eerste verzoek van de andere Partij daartoe de nodige bewijsstukken overleggen.

15.3 Indien het nakomen van de Overeenkomst onmogelijk is geworden ten gevolge van overmacht, dan wel de periode van overmacht meer dan drie (3) maanden dreigt te gaan duren dan wel reeds duurt, heeft elke Partij het recht om de Overeenkomst door een uitdrukkelijke en schriftelijke mededeling te ontbinden zonder rechterlijke tussenkomst. FirmQ is ten gevolge van een beëindiging van de Overeenkomst op grond van overmacht nimmer tot enige schadevergoeding jegens de Cliënt gehouden.

16. Aansprakelijkheid

16.1 De totale aansprakelijkheid van FirmQ wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Cliënt overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die Overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van FirmQ voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 100.000,- (honderd duizend Euro) bedragen.

16.2 De aansprakelijkheid van FirmQ voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Cliënt, schade verband houdende met het gebruik van door Cliënt aan FirmQ voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Cliënt aan FirmQ voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van FirmQ verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

16.3 De in artikel 16.1 tot en met 16.3 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van FirmQ laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van FirmQ welke in deze Algemene Voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.

16.4 De in artikel 16.1 tot en met 16.4 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van FirmQ.

16.5 Tenzij nakoming door FirmQ blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van FirmQ wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst slechts indien Cliënt FirmQ onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en FirmQ ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat FirmQ in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

16.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Cliënt de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij FirmQ meldt. Iedere vordering tot schade- vergoeding tegen FirmQ vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij Cliënt vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.

16.7 Cliënt vrijwaart FirmQ voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Cliënt aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door FirmQ geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover Cliënt bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

16.8 Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze Algemene Voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan FirmQ zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient.

17. Overdracht van Rechten

17.1 FirmQ behoudt zich het recht voor om de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst aan derden over te dragen, onder de voorwaarde dat zulke derden zich gehouden achten aan de voorwaarden van de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden.

18. Volledige Overeenkomst

18.1 Deze Algemene Voorwaarden, tezamen met de Overeenkomst, behelzen de gehele afspraak tussen Partijen.

18.2 De Overeenkomst tussen Partijen en deze Algemene Voorwaarden treden in de plaats van alle andere afspraken, toezeggingen en andere overeenkomsten tussen Partijen.

18.3 Wijzigingen en aanvullingen op de Overeenkomst tussen Partijen zijn slechts geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen.

19. Deelbaarheid

19.1 Indien één of meer bepalingen van de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden onverbindend of ongeldig mocht blijken te zijn, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht. Partijen verbinden zich om alsdan in onderhandeling te treden, teneinde vervangende bepalingen overeen te komen welke de bedoeling van Partijen zo dicht mogelijk benaderen.

19.2 Mocht er een conflict bestaan tussen hetgeen is overeengekomen in de Overeenkomst enerzijds en bepalingen in deze Algemene Voorwaarden anderzijds, dan prevaleert hetgeen is overeengekomen in de Overeenkomst.

20. Toepasselijk Recht en Bevoegde Rechter

20.1 De Overeenkomst tussen FirmQ en Cliënt en deze Algemene Voorwaarden worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

20.2 Alle geschillen welke tussen Partijen mochten ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst zullen worden beslecht overeenkomstig het Arbitragereglement 2015 van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, gevestigd te Heemstede.

20.3 Indien een spoedeisende voorziening of het verkrijgen van verlop voor het leggen van conservatoir beslag gewenst of noodzakelijk is, kunnen Partijen zich tot de rechtbank Den Haag wenden.

Den Haag, 1-1-2022