

Algemene Voorwaarden

QMSS Audit & Certificering

Geactualiseerd 20 augustus 2026

QMSS Audit & Certificering, statutair gevestigd te Roden, kantoorhoudende aan Torensmlaan 10, 9301 CG te Roden, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 92732771, hierna te noemen: QMSS.

ARTIKEL 1 ALGEMEEN

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachten en overeenkomsten voor het verrichten van werkzaamheden door QMSS, waaronder in ieder geval advisering, het uitvoeren van audits, het geven van trainingen (zowel incompany als middels open inschrijving) en de levering van tools en hulpmiddelen, tussen QMSS en opdrachtgevers (hierna te noemen: Opdrachtgever).
- 1.2 Afwijkingen van en aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden zijn alleen geldig als dit schriftelijk onderling is overeengekomen tussen QMSS en Opdrachtgever.
- 1.3 Schriftelijke bepalingen uit een overeenkomst tussen QMSS en Opdrachtgever die afwijken van deze Algemene Voorwaarden gaan voor deze Algemene Voorwaarden.
- 1.4 Als één of meer bepalingen in deze Algemene Voorwaarden ongeldig, nietig of vernietigd wordt verklaard, blijven de andere bepalingen van kracht. Partijen zullen in onderling overleg de ongeldige, nietige of vernietigde bepalingen vervangen door nieuwe bepalingen die zoveel mogelijk aansluiten bij de strekking van de oorspronkelijke bepalingen.
- 1.5 Voorwaarden van Opdrachtgever blijven buiten toepassing, tenzij onderling schriftelijk is overeengekomen dat de voorwaarden onderdeel zijn van de overeenkomst. Het bepaalde in artikel 6:225 lid 3 van het Burgerlijk Wetboek is niet van toepassing.
- 1.6 Indien QMSS niet steeds strikte naleving van de Algemene Voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat QMSS in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.
- 1.7 Het feit dat QMSS op enig moment geen nakoming van één of meer bepalingen uit de overeenkomst eist, inclusief de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden, doet geen afbreuk aan de rechten om op een later tijdstip alsnog nakoming door Opdrachtgever te eisen.
- 1.8 Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze Algemene Voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze Algemene Voorwaarden.
- 1.9 Verplichtingen die naar hun aard zijn bestemd om ook na uitvoering van de overeenkomst voort te duren, behouden hun werking ook nadat de overeenkomst is beëindigd.
- 1.10 QMSS stelt deze Algemene Voorwaarden voorafgaand aan of bij het sluiten van de overeenkomst aan Opdrachtgever ter beschikking op een wijze die Opdrachtgever in staat stelt deze voorwaarden op te slaan en op een later tijdstip ongewijzigd te raadplegen. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, kan dit onder meer door de Algemene Voorwaarden als bijlage bij de offerte of opdrachtbevestiging te verstrekken of door deze langs elektronische weg beschikbaar te stellen.
- 1.11 Indien naast deze Algemene Voorwaarden aanvullende of specifieke voorwaarden van toepassing zijn, geldt bij strijdigheid de volgende rangorde:
 - a) de schriftelijke overeenkomst of opdrachtbevestiging,
 - b) de eventueel overeengekomen aanvullende voorwaarden, en
 - c) deze Algemene Voorwaarden.

ARTIKEL 2 OFFERTE

- 2.1 Offertes zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven in de offerte.
- 2.2 Offertes verlopen 30 kalenderdagen na dagtekening, tenzij anders in de offerte is vermeld.
- 2.3 Offertes zijn gebaseerd op de informatie en documentatie die QMSS door Opdrachtgever is aangereikt.
- 2.4 Voorafgaand aan het opstellen van de offerte overleggen QMSS en Opdrachtgever over:
 - a) De inhoud en de omvang van de door QMSS te verrichten werkzaamheden;
 - b) Het ter beschikking stellen van gegevens en indien de gegevens later door Opdrachtgever aan QMSS beschikbaar worden gesteld, om welke gegevens het gaat en wanneer deze ter beschikking gesteld zullen worden;
 - c) Het tijdschema waarbinnen QMSS (delen van) de opdracht vervuld.
 - d) De eventuele fasering van de uitvoering van de opdracht;
 - e) Het aanwijzen van een natuurlijke persoon die Opdrachtgever met betrekking tot de opdracht vertegenwoordigt;

- f) De wijze waarop het honorarium door QMSS wordt bepaald en de wijze waarop de betaling plaatsvindt, eventueel inclusief een betalingsschema);
 - g) De aard en omvang van de bijkomende kosten; en
 - h) De wijze waarop en met welke frequentie de informatieoverdracht en overleg tussen QMSS en Opdrachtgever plaatsvinden.
- 2.5 Als een offerte kennelijke tegenstrijdigheden, fouten of omissies bevat als gevolg van onjuiste of onvolledige informatieverstrekking door Opdrachtgever, moet Opdrachtgever QMSS daarop wijzen en vervalt de offerte. QMSS zal de offerte aanpassen en opnieuw aanbieden bij Opdrachtgever.
 - 2.6 QMSS kan niet aan een offerte of aanbieding worden gehouden indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offerte of aanbieding, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
 - 2.7 Een samengestelde prijsopgave verplicht QMSS niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
 - 2.8 Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
 - 2.9 Alle door QMSS opgegeven prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd, tenzij uitdrukkelijk anders wordt vermeld.
 - 2.10 De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
 - 2.11 Indien na het uitbrengen van een offerte blijkt dat de omvang, aard of complexiteit van de werkzaamheden wezenlijk afwijkt van de informatie waarvan QMSS bij het opstellen van de offerte is uitgegaan, is QMSS gerechtigd de offerte of het overeengekomen honorarium aan te passen. QMSS zal Opdrachtgever hiervan vooraf informeren.
 - 2.12 Een offerte van QMSS strekt uitsluitend tot het verrichten van de daarin omschreven werkzaamheden en omvat geen werkzaamheden of resultaten die niet uitdrukkelijk in de offerte zijn opgenomen.

ARTIKEL 3 OVEREENKOMST

- 3.1 Er is sprake van een overeenkomst na ondertekening van een offerte door zowel QMSS als Opdrachtgever of na ontvangst van een schriftelijke opdrachtbevestiging van Opdrachtgever op een aanbieding binnen de geldigheidsduur van de offerte of de aanbieding.
- 3.2 Indien de schriftelijke opdrachtbevestiging van Opdrachtgever afwijkt van de aanbieding van QMSS, geldt deze bevestiging als een tegenvoorstel en komt de overeenkomst pas tot stand nadat QMSS dit tegenvoorstel schriftelijk heeft aanvaard. QMSS heeft de mogelijkheid om de aanbieding aan te passen en opnieuw voor te leggen aan Opdrachtgever.
- 3.3 Aanvullingen op en wijzigingen van bepalingen in de overeenkomst binden QMSS enkel als deze schriftelijk door QMSS zijn aanvaard.
- 3.4 De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur die in de overeenkomst of opdrachtbevestiging is vermeld. Indien geen looptijd is vermeld en de overeenkomst naar haar aard niet eindigt door het verrichten van een specifieke prestatie, wordt de overeenkomst geacht voor onbepaalde tijd te zijn aangegaan.
- 3.5 Opdrachtgever draagt haar opdrachtgeverschap niet geheel of gedeeltelijk over aan een ander zonder toestemming van QMSS.
- 3.6 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan.
- 3.7 QMSS is gerechtigd bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik te maken van medewerkers, zelfstandige professionals en andere derden. QMSS blijft verantwoordelijk voor een zorgvuldige selectie en aansturing van deze derden.

ARTIKEL 4 DIENSTVERLENING

- 4.1 QMSS zal de werkzaamheden in het kader van de uitvoering van de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren.
- 4.2 QMSS is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.

- 4.3 Indien door QMSS in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door QMSS in redelijkheid gewenste faciliteiten.
- 4.4 Indien QMSS dient samen te werken met andere derden, dan stelt Opdrachtgever vast welke participant verantwoordelijk is voor de afstemming van de werkzaamheden van de verschillende partijen en welke participant verantwoordelijk is voor de coördinatie van het proces van de werkzaamheden door verschillende partijen.
- 4.5 Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd kan QMSS de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 4.6 Door QMSS verstrekt advies is gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte informatie op het moment van advisering en laat de eigen wettelijke verantwoordelijkheid van Opdrachtgever voor de naleving van toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van veiligheid, arbeidsomstandigheden en kwaliteit onverlet.
- 4.7 Audits, beoordelingen, assessments en andere evaluaties worden uitgevoerd op basis van een steekproef en op basis van de informatie die op het moment van uitvoering beschikbaar is gesteld. Een audit, beoordeling of assessment kan daarom niet worden aangemerkt als een volledige controle van alle activiteiten, processen, documenten, transacties of risico's van Opdrachtgever.
- 4.8 De uitkomsten van een audit, beoordeling of assessment geven uitsluitend een oordeel over de onderzochte situatie binnen de overeengekomen scope en periode. Aan de uitkomsten kan niet de conclusie worden verbonden dat buiten de onderzochte scope of periode geen tekortkomingen, risico's of afwijkingen aanwezig zijn.
- 4.9 Indien QMSS werkzaamheden verricht ter voorbereiding op certificering, waaronder advisering, training, interne audits of assessments, geeft QMSS daarmee geen garantie dat Opdrachtgever een certificaat zal verkrijgen, behouden of verlengen. De beslissing over certificering wordt, indien van toepassing, zelfstandig genomen door de daartoe bevoegde certificatie-instelling.

ARTIKEL 5 DOCUMENTATIE EN INFORMATIE

- 5.1 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem aan QMSS verstrekte inlichtingen, gegevens en beslissingen die nodig zijn om de opdracht naar behoren te vervullen. Opdrachtgever vrijwaart QMSS voor aanspraken van derden ter zake van deze inlichtingen, gegevens en beslissingen.
- 5.2 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle informatie en documentatie, waarvan QMSS aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig en volledig aan QMSS worden verstrekt.
- 5.3 De door QMSS in het kader van de dienstverlening aan Opdrachtgever verstrekte rapportages, adviezen en andere specifiek voor Opdrachtgever opgestelde documenten worden aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld voor het overeengekomen gebruik. De intellectuele eigendomsrechten op deze documenten, alsmede op door QMSS gebruikte methodieken, modellen, formats, sjablonen, werkwijzen, tools en andere materialen, blijven bij QMSS of haar licentiegevers berusten, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 5.4 Opdrachtgever staat ervoor in dat de aan QMSS verstrekte informatie volledig, juist en tijdig is en dat QMSS gerechtigd is deze informatie voor de uitvoering van de overeenkomst te gebruiken.

ARTIKEL 6 BETALING

- 6.1 De kosten welke aan het uitvoeren van de overeenkomst zijn verbonden worden maandelijks gefactureerd, tenzij in de overeenkomst anders is overeengekomen.
- 6.2 Het honorarium van QMSS wordt in voorkomende gevallen vermeerderd met bijkomende in de overeenkomst genoemde kosten.
- 6.3 In geval van een overeenkomst voor onbepaalde tijd is QMSS gerechtigd haar tarieven jaarlijks te indexeren.
- 6.4 Bezwaren tegen een factuur dienen binnen veertien dagen na ontvangst daarvan schriftelijk en gemotiveerd aan QMSS kenbaar te worden gemaakt. Het niet tijdig indienen van een bezwaar laat het recht van Opdrachtgever om een factuur op een later moment te betwisten onverlet indien Opdrachtgever redelijkerwijs niet eerder met het betreffende bezwaar bekend kon zijn.

- 6.5 De betaling van de facturen dient zonder korting te geschieden binnen 30 dagen na de factuurdatum.
- 6.6 Schuldvergelijking kan uitsluitend worden toegepast indien beide partijen dit schriftelijk overeen zijn gekomen. Deze bepaling geldt niet voor zover Opdrachtgever een consument is in de zin van de wet; in dat geval blijft de wettelijke bevoegdheid van Opdrachtgever tot verrekening onverkort van toepassing.
- 6.7 Indien Opdrachtgever niet, niet tijdig of slechts gedeeltelijk aan haar betalingsverplichtingen heeft voldaan, wordt zij van rechtswege geacht in verzuim te zijn en is het totale aan QMSS verschuldigde bedrag zonder sommatie of ingebrekestelling terstond opeisbaar, ongeacht eerder gemaakte termijnafspraken. Voor zover Opdrachtgever een consument is in de zin van de wet, treedt het verzuim eerst in en is het totale bedrag eerst opeisbaar nadat QMSS Opdrachtgever schriftelijk heeft aangemaand en daarbij een termijn van veertien dagen voor alsnog nakoming heeft geboden, overeenkomstig artikel 6:82 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek.
- 6.8 Indien de financiële positie of het betalingsgedrag van Opdrachtgever naar het oordeel van QMSS daartoe aanleiding geeft, is QMSS gerechtigd van Opdrachtgever te verlangen, dat Opdrachtgever onverwijld overgaat tot vooruitbetaling. QMSS is gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten indien Opdrachtgever ondanks een schriftelijke betalingsherinnering niet tijdig aan haar betalingsverplichtingen voldoet.
- 6.9 Alle gemaakte kosten, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke, met betrekking tot invorderen van de door Opdrachtgever verschuldigde en niet tijdig betaalde facturen zijn volledig voor rekening van Opdrachtgever. Zij worden op minimaal 10 procent van het betrokken bedrag gefixeerd en met een minimum van € 250,-. Voor zover Opdrachtgever een consument is in de zin van de wet, worden de buitengerechtelijke incassokosten in plaats daarvan berekend conform de wettelijke staffel van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, en wordt Opdrachtgever voorafgaand schriftelijk aangemaand met een betalingstermijn van veertien dagen. Voor Opdrachtgevers die niet als consument kwalificeren blijft het bepaalde in de vorige zinnen van dit lid van toepassing.
- 6.10 Bij overschrijding van de betaaltermijn is Opdrachtgever, zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist, over het openstaande bedrag rente verschuldigd vanaf de vervaldatum tot aan de dag van volledige betaling. Voor Opdrachtgevers die niet als consument kwalificeren betreft dit de wettelijke handelsrente in de zin van artikel 6:119a van het Burgerlijk Wetboek. Voor Opdrachtgevers die wel als consument kwalificeren betreft dit de wettelijke rente in de zin van artikel 6:119 van het Burgerlijk Wetboek.

ARTIKEL 7 BEÏNDIGING

- 7.1 Indien de overeenkomst naar zijn aard en inhoud niet door middel van een specifieke prestatie eindigt en voor (on)bepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgaaf van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen de partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. QMSS zal in dat geval wegens opzegging nimmer tot een schadevergoeding gehouden zijn.
- 7.2 Als door overmacht nakoming van de overeenkomst zonder tekortkoming niet mogelijk is voor QMSS, heeft zij het recht om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen of de uitvoering van de overeenkomst tijdelijk op te schorten, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.
- 7.3 Onder overmacht wordt verstaan een omstandigheid die de nakoming van de overeenkomst verhindert en niet aan QMSS is toe te rekenen.
- 7.4 Als QMSS al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan voor het intreden van overmacht, of door het intreden van overmacht slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen zal kunnen voldoen, is zij gerechtigd het reeds geleverde of leverbare deel van de dienstverlening afzonderlijk te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen alsof het een afzonderlijke overeenkomst betreft.
- 7.5 QMSS heeft het recht om zich op overmacht te beroepen indien de niet-toerekenbare omstandigheid die de nakoming van haar verbintenis verhindert, intreedt nadat zij aan haar verplichting had moeten voldoen, met dien verstande dat dit beroep op overmacht uitsluitend gevolgen heeft voor de periode vanaf het intreden van de overmacht en de gevolgen van het verzuim dat reeds vóór dat tijdstip is ingetreden onverlet laat.

ARTIKEL 8 ONTBINDING

- 8.1 Op verlangen van één der partijen kan de opdracht geheel of gedeeltelijk worden ontbonden op grond van onvoorziene omstandigheden, welke van dien aard zijn dat de wederpartij naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid ongewijzigde instandhouding van de opdracht niet mag verwachten.

- 8.2 QMSS kan, zonder uit hoofde daarvan tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, schriftelijk met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst haar overeenkomst met Opdrachtgever geheel of gedeeltelijk ontbinden indien:
- a) Opdrachtgever surseance van betaling of faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard dan wel een akkoord buiten faillissement aanbiedt, of op enig onderdeel van haar vermogen beslag wordt gelegd;
 - b) Opdrachtgever onder bewind dan wel onder curatele wordt gesteld;
 - c) Ten aanzien van Opdrachtgever de wettelijke schuldsaneringsregeling wordt uitgesproken;
 - d) Opdrachtgever haar activiteiten staakt, ophoudt haar statutaire doel na te streven, tot liquidatie besluit, anderszins haar rechtspersoonlijkheid verliest of haar bedrijf overdraagt of fuseert; of
 - e) Opdrachtgever één of meer verplichtingen voortvloeiende uit de betreffende overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt.
- 8.3 Door de ontbinding worden over en weer bestaande vorderingen onmiddellijk opeisbaar.
- 8.4 In geval van beëindiging of ontbinding blijven de bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om voort te duren, waaronder bepalingen inzake aansprakelijkheid, intellectuele eigendom, geheimhouding, privacy, betaling en geschillen, onverminderd van kracht.

ARTIKEL 9 AANSPRAKELIJKHEID

- 9.1 In geval van een toerekenbare tekortkoming is QMSS uitsluitend aansprakelijk voor de vergoeding van de directe schade.
- 9.2 Tot de directe schade behoren in geen geval: bedrijfsschade, productieverlies, omzetsderving, winstderving, waardevermindering van producten en gemiste besparingen.
- 9.3 De aansprakelijkheid van QMSS uit hoofde van de overeenkomst, een toerekenbare tekortkoming, een onrechtmatige daad of anderszins is, behoudens voor zover dwingend recht zich daartegen verzet, beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekering(en) van QMSS wordt uitgekeerd, vermeerderd met het voor rekening van QMSS komende eigen risico. Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens een aansprakelijkheidsverzekering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid van QMSS beperkt tot het bedrag van het honorarium dat Opdrachtgever voor de betreffende overeenkomst gedurende de twaalf maanden voorafgaand aan de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft aan QMSS heeft betaald, met een maximum van € 20.000. De aansprakelijkheid van QMSS is per gebeurtenis beperkt tot het hiervoor bedoelde bedrag. Een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt daarbij als één gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid van QMSS uit hoofde van alle gebeurtenissen die gedurende één verzekeringsjaar plaatsvinden, is in ieder geval beperkt tot het bedrag dat krachtens de toepasselijke aansprakelijkheidsverzekering maximaal wordt uitgekeerd, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico, met een maximum van € 20.000 indien geen verzekeringsuitkering plaatsvindt. Indien de overeenkomst een looptijd heeft van minder dan twaalf maanden, wordt voor de toepassing van dit artikel het gedurende die overeenkomst verschuldigde honorarium als uitgangspunt genomen. Indien de overeenkomst nog geen twaalf maanden loopt, wordt het voor de betreffende overeenkomst verschuldigde honorarium over de verstreken periode als uitgangspunt genomen.
- 9.4 Opdrachtgever kan slechts aanspraak maken op schadevergoeding indien QMSS toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen en, voor zover nakoming nog mogelijk is, QMSS schriftelijk in gebreke is gesteld en een redelijke termijn heeft gekregen om de tekortkoming te herstellen. Een ingebrekestelling is niet vereist indien nakoming blijvend onmogelijk is of indien een ingebrekestelling op grond van de wet niet is vereist.
- 9.5 Is voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient Opdrachtgever QMSS derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. QMSS dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
- 9.6 Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde informatie en documentatie niet tijdig aan QMSS zijn verstrekt door Opdrachtgever, heeft QMSS het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en is QMSS niet aansprakelijk als de overeengekomen termijnen niet worden behaald. QMSS heeft dan tevens het recht de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de aldan gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 9.7 QMSS is niet aansprakelijk voor het niet behalen van de overeengekomen termijnen indien de Opdrachtgever de gemaakte werkafspraken met betrekking tot de planning, zoals implementatie van

- systemen, tijdige oplevering van documenten of implementaties van werkwijzen, gedurende de uitvoering van de overeenkomst niet nakomt.
- 9.8 QMSS is niet aansprakelijk indien een tekortkoming het gevolg is van overmacht.
- 9.9 Opdrachtgever vrijwaart QMSS tegen aanspraken van derden die verband houden met de uitvoering van de opdracht, voor zover deze aanspraken het gevolg zijn van onjuiste, onvolledige of te laat door Opdrachtgever verstrekte informatie, gegevens of beslissingen, dan wel van ander handelen of nalaten dat aan Opdrachtgever is toe te rekenen. Deze vrijwaring geldt niet voor zover de schade waarop de aanspraak van de derde betrekking heeft, is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van QMSS. Voor zover Opdrachtgever kwalificeert als consument in de zin van de wet, is deze vrijwaring beperkt tot het bedrag dat in redelijke verhouding staat tot het aandeel van Opdrachtgever in het ontstaan van de betreffende aanspraak.
- 9.10 De in dit artikel opgenomen beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid, waaronder de maximering in lid 3, gelden niet voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van QMSS. Voor vergoeding van andere schade dan de elders in dit artikel genoemde schade is QMSS uitsluitend aansprakelijk indien en voor zover deze schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van QMSS. Deze aansprakelijkheidsbeperkingen gelden uitsluitend voor zover zij op grond van dwingend recht zijn toegestaan.
- 9.11 Elke rechtsvordering van Opdrachtgever tot schadevergoeding jegens QMSS vervalt door verloop van één jaar nadat Opdrachtgever bekend is geworden of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met zowel de schade als de mogelijke aansprakelijkheid van QMSS daarvoor, en in ieder geval door verloop van vijf jaar na het einde van de overeenkomst waarmee de schade het meest samenhangt.
- 9.12 Het recht van Opdrachtgever op schadevergoeding vermindert niet diens verplichtingen te betalen conform de overeenkomst.
- 9.13 In afwijking van het bepaalde in het elfde lid van dit artikel geldt voor Opdrachtgevers die kwalificeren als consument een vervaltermijn van twee jaar nadat Opdrachtgever bekend is geworden of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met zowel de schade als de mogelijke aansprakelijkheid van QMSS daarvoor.
- 9.14 De in dit artikel opgenomen beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid gelden mede ten behoeve van de bestuurders, aandeelhouders, werknemers, medewerkers, auditors, adviseurs, zelfstandige professionals, onderaannemers en andere derden die QMSS bij de uitvoering van de overeenkomst inschakelt, alsmede ten behoeve van de door hen ingeschakelde personen. Deze personen kunnen, voor zover rechtens toegestaan, op deze bepalingen een beroep doen als waren zij zelf partij bij de overeenkomst.
- 9.15 De door QMSS in het kader van de overeenkomst verstrekte rapportages, adviezen, auditresultaten en andere bevindingen zijn uitsluitend bestemd voor gebruik door Opdrachtgever en voor het doel waarvoor deze zijn opgesteld. QMSS aanvaardt geen aansprakelijkheid jegens derden die van deze rapportages, adviezen, auditresultaten of andere bevindingen kennisnemen of daarop anderszins afgaan, tenzij QMSS hiermee schriftelijk uitdrukkelijk heeft ingestemd of dwingend recht zich tegen deze uitsluiting verzet. Opdrachtgever stelt rapportages, adviezen, auditresultaten en andere bevindingen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van QMSS aan derden ter beschikking met de kennelijke bedoeling dat deze derden daarop vertrouwen of daaraan rechten ontleen.
- 9.16 De bedingen in deze Algemene Voorwaarden, in het bijzonder de bepalingen inzake aansprakelijkheid, aansprakelijkheidsbeperkingen, vrijwaring, intellectuele eigendom, geheimhouding en gebruik van rapportages en resultaten, zijn mede bedongen ten behoeve van de bestuurders, aandeelhouders, werknemers, medewerkers, auditors, adviseurs, zelfstandige professionals, onderaannemers en andere derden die door QMSS bij de uitvoering van de overeenkomst worden ingeschakeld, alsmede ten behoeve van de door hen ingeschakelde personen. Deze derden kunnen jegens Opdrachtgever een beroep doen op de in deze Algemene Voorwaarden opgenomen bedingen alsof zij zelf partij zijn bij de overeenkomst. Opdrachtgever aanvaardt dit derdenbeding door het aangaan van de overeenkomst met QMSS. De in dit artikel bedoelde derden zijn niet zelfstandig aansprakelijk voor verplichtingen van QMSS uit hoofde van de overeenkomst. Voor zover noodzakelijk voor het kunnen doen van een beroep op de in deze Algemene Voorwaarden opgenomen bedingen geldt dit artikel als een onherroepelijk derdenbeding in de zin van artikel 6:253 van het Burgerlijk Wetboek. Het bepaalde in dit artikel geldt voor zover een beroep daarop op grond van dwingend recht is toegestaan.

ARTIKEL 10 INTELLECTUELE EIGENDOM

- 10.1 QMSS behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving.

- 10.2 Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk niet toegestaan de door QMSS geleverde documenten openbaar te maken, voor directe of indirecte commerciële doeleinden te gebruiken of voor enig ander doeleinde te gebruiken dan waar de documenten voor bedoeld zijn, tenzij QMSS daar uitdrukkelijk en schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.
- 10.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 11 (Geheimhouding) is QMSS bevoegd de generieke kennis en ervaring die zij bij de uitvoering van de overeenkomst heeft opgedaan voor andere doeleinden te gebruiken, mits deze kennis en ervaring niet herleidbaar zijn tot Opdrachtgever en geen vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever bevatten of doen herleiden.
- 10.4 Opdrachtgever garandeert QMSS dat zij met het aan QMSS ter beschikking stellen van documentatie en informatie geen inbreuk maakt op rechten van intellectueel eigendom van derden.
- 10.5 Opdrachtgever vrijwaart QMSS voor alle aanspraken van derden ter zake van intellectuele eigendomsrechten en andere rechten of aanspraken met betrekking tot de aan QMSS ter beschikking gestelde documentatie en informatie.
- 10.6 Voor zover QMSS in het kader van de opdracht tools, sjablonen of andere hulpmiddelen (waaronder Excel-tools) aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, verkrijgt Opdrachtgever hiervoor een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor eigen intern gebruik. Het is Opdrachtgever niet toegestaan deze tools te verveelvoudigen, aan derden te verspreiden, te wijzigen of te decompileren, tenzij QMSS hiervoor uitdrukkelijk en schriftelijk toestemming heeft gegeven. QMSS garandeert niet dat de tools foutloos functioneren; de juistheid van de uitkomsten is mede afhankelijk van de juistheid van de door Opdrachtgever aangeleverde gegevens, en Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de eigen beoordeling en toepassing van de resultaten. Onderhoud, updates en ondersteuning zijn niet inbegrepen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 10.7 Voor zover in door QMSS geleverde documenten, rapportages, trainingen of andere resultaten gebruik wordt gemaakt van bestaande methodieken, modellen, formats, sjablonen, software, tools of andere materialen van QMSS, verkrijgt Opdrachtgever uitsluitend een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor het overeengekomen doel. Dit gebruiksrecht omvat niet het recht om deze materialen zelfstandig te exploiteren, aan derden ter beschikking te stellen of te gebruiken voor het verrichten van vergelijkbare commerciële dienstverlening.

ARTIKEL 11 GEHEIMHOUDING

- 11.1 Partijen erkennen het vertrouwelijke karakter van de informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar ontvangen. Zij verplichten zich om alle vertrouwelijke informatie geheim te houden en deze uitsluitend te gebruiken voor het doel waarvoor deze is verstrekt.
- 11.2 Onder vertrouwelijke informatie wordt verstaan alle informatie, in welke vorm dan ook, die door een van de partijen als vertrouwelijk is aangemerkt of waarvan redelijkerwijs kan worden aangenomen dat deze vertrouwelijk van aard is.
- 11.3 Partijen zullen alle redelijke maatregelen treffen ter bescherming van de vertrouwelijke informatie en zullen deze informatie niet aan derden bekend maken, behoudens voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst of indien zij daartoe wettelijk verplicht zijn.
- 11.4 De verplichting tot geheimhouding blijft ook na beëindiging van de overeenkomst van kracht.
- 11.5 Indien een partij informatie moet verstrekken aan een derde, bijvoorbeeld aan een overheidsinstantie of een toezichthouder, zal de betreffende partij de andere partij hiervan onverwijld op de hoogte stellen, tenzij een wettelijk voorschrift de betreffende partij verbiedt om de andere partij op de hoogte te stellen.
- 11.6 De geheimhoudingsverplichting geldt niet voor informatie waarvan de ontvangende partij kan aantonen dat deze informatie reeds rechtmatig in haar bezit was, onafhankelijk door haar is ontwikkeld, rechtmatig van een derde is verkregen zonder geheimhoudingsverplichting, of algemeen openbaar is geworden zonder schending van deze overeenkomst.
- 11.7 QMSS mag vertrouwelijke informatie verstrekken aan medewerkers, auditors, adviseurs, ingeschakelde derden, certificatie- of accreditatie-instellingen, toezichthouders en andere partijen voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst of voor het voldoen aan wettelijke, contractuele of professionele verplichtingen, mits passende geheimhoudingsverplichtingen gelden.

ARTIKEL 12 PRIVACY

- 12.1 QMSS heeft haar gebruik van gegevens vastgelegd in een privacyverklaring die opvraagbaar is en tevens beschikbaar is op haar website.
- 12.2 QMSS verwerkt (persoons)gegevens overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (afgekort AVG).
- 12.3 Voor zover QMSS in het kader van de dienstverlening persoonsgegevens verwerkt namens en in opdracht van Opdrachtgever en daarbij kwalificeert als verwerker in de zin van de AVG, sluiten partijen op verzoek van Opdrachtgever een verwerkersovereenkomst.
- 12.4 QMSS treft passende technische en organisatorische maatregelen om de door Opdrachtgever verstrekte informatie en persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies en tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Indien zich een inbreuk op de beveiliging voordoet die kan leiden tot een aanzienlijk risico voor de rechten en vrijheden van betrokkenen, of tot verlies of onbevoegde kennisname van vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever (een datalek), stelt QMSS Opdrachtgever hiervan zonder onredelijke vertraging op de hoogte en verstrekt zij de informatie die redelijkerwijs nodig is om Opdrachtgever in staat te stellen haar eigen wettelijke verplichtingen na te komen, waaronder een eventuele meldplicht jegens de Autoriteit Persoonsgegevens of betrokkenen. Voor zover QMSS bij de uitvoering van de overeenkomst gebruikmaakt van derden of geautomatiseerde hulpmiddelen als bedoeld in artikel 15, ziet zij erop toe dat deze een passend beveiligingsniveau bieden. Het bepaalde in artikel 9 (Aansprakelijkheid) is onverkort van toepassing op de aansprakelijkheid van QMSS in verband met een datalek of ander beveiligingsincident.

ARTIKEL 13 TRAININGEN

- 13.1 Dit artikel is van toepassing op alle door QMSS verzorgde trainingen, zowel incompany als middels open inschrijving, in aanvulling op de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden. Bij strijdigheid gaat dit artikel voor zover het specifiek op trainingen ziet.
- 13.2 Bij open inschrijving komt de overeenkomst tot stand op het moment dat QMSS de inschrijving schriftelijk (waaronder per e-mail) bevestigt. De deelnemer geeft bij inschrijving aan of hij op persoonlijke titel dan wel namens een werkgever of onderneming inschrijft.
- 13.3 Onverminderd het bepaalde in lid 6 voor deelnemers die kwalificeren als consument en die zich binnen de wettelijke bedenktijd op hun herroepingsrecht beroepen, dient annulering van een inschrijving door de Opdrachtgever of deelnemer schriftelijk te geschieden en is deze onderworpen aan de volgende staffel, gerekend vanaf de datum van ontvangst van de annulering tot de aanvangsdatum van de training:
- a) meer dan vier weken vooraf: kosteloos, met uitzondering van € 50 aan administratiekosten;
 - b) tussen vier en twee weken vooraf: 50% van de deelnamekosten is verschuldigd;
 - c) binnen twee weken vooraf of bij niet-verschijnen (no-show): 100% van de deelnamekosten is verschuldigd.

De hierboven genoemde percentages weerspiegelen een door QMSS in redelijkheid geraamde vergoeding voor kosten en gederfde inkomsten (waaronder gereserveerde trainerscapaciteit en locatiekosten), oplopend naarmate de training dichterbij is en herbezetting van de vrijgekomen plaats minder waarschijnlijk wordt. Voor zover Opdrachtgever of de deelnemer een consument is in de zin van de wet, is deze in plaats van het staffelbedrag slechts de door QMSS daadwerkelijk geleden schade verschuldigd, indien en voor zover wordt aangetoond dat deze schade lager is dan het bedrag dat volgens deze staffel verschuldigd zou zijn.

- 13.4 Vervanging van een aangemelde deelnemer door een andere deelnemer is te allen tijde kosteloos toegestaan, mits uiterlijk 24 uur voorafgaand aan de training schriftelijk aan QMSS gemeld.
- 13.5 QMSS is gerechtigd een training te annuleren of te verzetten, onder meer bij onvoldoende aanmeldingen of overmacht. In dat geval worden reeds betaalde deelnamekosten terugbetaald of, in overleg, verrekend met een nieuwe datum; QMSS is niet gehouden tot vergoeding van overige kosten of schade. QMSS meldt een annulering of verzet zo spoedig mogelijk. De uitsluiting van vergoeding van overige kosten of schade in de vorige zin geldt niet voor zover deze kosten of schade het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van QMSS, of voor zover dwingend recht zich tegen deze uitsluiting verzet.
- 13.6 Voor zover een deelnemer bij open inschrijving kwalificeert als consument in de zin van de wet en de overeenkomst op afstand (bijvoorbeeld via de website, per e-mail of telefonisch) tot stand is gekomen, heeft deze deelnemer het wettelijke recht om de overeenkomst binnen 14 dagen na totstandkoming zonder opgave van redenen en kosteloos te herroepen. Gedurende deze herroepingstermijn is de annuleringsstaffel van lid 3 niet van toepassing. Indien de training binnen deze termijn van 14 dagen aanvangt, kan QMSS de

deelnemer vragen om uitdrukkelijk en voorafgaand in te stemmen met het starten van de dienstverlening binnen de herroepingstermijn en te erkennen dat (i) het herroepingsrecht vervalt zodra de training geheel is uitgevoerd, en (ii) bij gedeeltelijke uitvoering vóór herroeping een bedrag verschuldigd blijft dat evenredig is aan het deel van de training dat op het moment van herroeping reeds is verricht, afgezet tegen volledige uitvoering van de overeenkomst. Na afloop van de herroepingstermijn, of zodra deze is komen te vervallen doordat de training geheel is uitgevoerd, geldt voor annulering de staffel van lid 3.

- 13.7 Wijzigingen in de datum, locatie of docent van een training door QMSS geven de deelnemer geen recht op kosteloze annulering, tenzij de wijziging redelijkerwijs niet van de deelnemer kan worden gevergd.

ARTIKEL 14 KLACHTEN

- 14.1 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een redelijke termijn nadat Opdrachtgever het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken, schriftelijk en gemotiveerd bij QMSS te worden ingediend.
- 14.2 QMSS behandelt klachten zorgvuldig en binnen een redelijke termijn.
- 14.3 Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

ARTIKEL 15 GEBRUIK VAN AI

- 15.1 *QMSS kan bij de uitvoering van haar dienstverlening gebruikmaken van geautomatiseerde hulpmiddelen en kunstmatige intelligentie, voor zover dit verenigbaar is met de aard van de dienstverlening, toepasselijke wet- en regelgeving, vertrouwelijkheidsverplichtingen en informatiebeveiligingsvereisten.*
- 15.2 *QMSS blijft verantwoordelijk voor de professionele beoordeling en controle van door dergelijke hulpmiddelen gegenereerde resultaten.*
- 15.3 *QMSS zal vertrouwelijke informatie en persoonsgegevens niet invoeren in openbare of anderszins ongeschikte AI-systemen indien daardoor niet kan worden voldaan aan toepasselijke privacy-, geheimhoudings- of beveiligingsverplichtingen.*

ARTIKEL 16 PUBLICATIE EN GEBRUIK VAN RESULTATEN

- 16.1 *Opdrachtgever mag rapportages, auditresultaten, verklaringen en andere door QMSS verstrekte documenten uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor deze zijn opgesteld.*
- 16.2 *Het is Opdrachtgever niet toegestaan uitingen te doen waardoor de indruk wordt gewekt dat QMSS een certificaat heeft verleend, een bepaalde normconformiteit heeft gegarandeerd of een formeel certificatiebesluit heeft genomen, indien dit niet uitdrukkelijk uit de dienstverlening blijkt.*
- 16.3 *Het gebruik van de naam, het logo of andere kenmerken van QMSS in commerciële communicatie is uitsluitend toegestaan met voorafgaande schriftelijke toestemming van QMSS.*

ARTIKEL 17 GESCHILLEN

- 17.1 Alle overeenkomsten tussen Opdrachtgever en QMSS worden beheerst door het Nederlands recht. Eventuele geschillen tussen de partijen zullen worden beslecht volgens de Nederlandse wetgeving en jurisprudentie.
- 17.2 Verschillen van mening tussen Opdrachtgever en QMSS worden zoveel mogelijk opgelost langs minnelijke weg.
- 17.3 Op overeenkomsten tussen QMSS en Opdrachtgevers die handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf is, voor zover wettelijk toegestaan, uitsluitend de bevoegde rechter in het arrondissement Noord-Nederland bevoegd om van geschillen kennis te nemen. Indien Opdrachtgever consument is, is de volgens de wet bevoegde rechter bevoegd.