

Inhoudsopgave

1. Belangrijke begrippen.....	2
2. Toepassingsgebied	5
3. Aanbod.....	6
4. Demo.....	6
5. Totstandkoming van de overeenkomst.....	6
6. Levering.....	6
7. Beheerderaccount/Gebruikersaccount	7
8. Geen recht op herroeping.....	7
9. Prijs.....	9
10. Betaling	9
11. Gevolgen van niet- of laattijdige betaling.....	10
12. Gebruik van de Diensten.....	10
13. Intellectuele eigendom	11
14. Duur	12
15. Opzegging	13
16. Aansprakelijkheid	14
17. Persoonsgegevens en privacy.....	15
18. Vertrouwelijkheid	16
19. Ondersteuning - Helpdesk	17
20. Beschikbaarheid, regelmatig onderhoud en updates.....	17
21. Mededelingen van FIREFLY.....	18
22. Wijzigingen van de Diensten.....	18
23. Overmacht/'hardship'.....	18
24. Vereffening (verrekening).....	19
25. Toepasselijk recht en rechtsbevoegdheid	19
26. Taal	19

1. Belangrijke begrippen

Begrip	Definitie
'Toegangsrechten'	Alle contractuele rechten om zich toegang te verschaffen tot de Diensten, deze te ontvangen en er gebruik van te maken in overeenstemming met de technische protocollen en procedures die door FIREFLY vastgelegd werden krachtens de overeenkomst tussen partijen;
'Bijkomende Dienst(en)'	alle functies – waarvan u een overzicht kunt vinden op de Website – die de Klant bovenop het Basispakket kan bestellen;
'Beheerder'	de gebruiker die verantwoordelijk is voor het Beheerderaccount;
'Beheerderaccount'	het eerst aangemaakte gebruikersaccount van de Klant, dat alleen toegankelijk is voor en gebruikt kan worden door de Beheerder en waarlangs de Beheerder het volgende zal kunnen doen: (i) de Tool, App en Diensten gebruiken in overeenstemming met de bestelling van de Klant; (ii) de configuratie-instellingen veranderen (met inbegrip van o.a. de toevoeging van Bijkomende Diensten of functies); en (iii) bijkomende accounts voor Gebruikers creëren;
'App'	de mobiele applicatie van de Tool waarmee er gebruik gemaakt kan worden van de Diensten;
'Basispakket'	de standaard diensten, waarvan de Klant gebruik kan maken via de Tool en/of de App en die naar de toekomst toe kunnen veranderen: tijdregistratie, CRM en aanbiedingen, lead management en agendabeheer;
'Mededeling'	elke regelmatig door FIREFLY via e-mail verstuurd mededeling in verband met Dienstengerelateerde aankondigingen, administratieve e-mails en nieuwsbrieven;
'Klant'	elke natuurlijke of rechtspersoon, alsook op iedereen die de Diensten van FIREFLY bestelt en/of een overeenkomst sluit met FIREFLY in de naam van of namens deze rechtspersoon. Hierbij wordt ervan uitgegaan dat elke natuurlijke persoon minstens 18 jaar oud is;
'Klantgegevens'	alle inhoud, informatie en gegevens – met inbegrip van persoonsgegevens – die verband houden met prospecten, zakenpartners, cliënten en/of klanten

	van de Klant (niet-beperkende opsomming) die door de Klant door gebruik te maken van de Diensten in/naar de Tool en/of de App ingevoerd of geüpload werden;
'Demo'	de demo-omgeving van de Tool waarmee de Klant de Tool, de App en de Diensten kan proberen in het bijzijn van een door FIREFLY aangewezen gevrijwaarde.
'Documentatie'	elke documentatie die door FIREFLY verstrekt wordt over de Tool, de App en de Diensten alsook over de Website, met inbegrip van alle documentatie, tutorials en andere zaken die er op de Website te vinden zijn;
'Privacyverklaring'	de privacyverklaring van FIREFLY zoals die terug te vinden is op de website;
'Diensten'	de online diensten die het online beheer en de online samenwerking bevorderen en die o.a. een CRM-systeem, agenda, offertebeheer, API, projectplanningsmodule en factureringskoppeling kunnen omvatten;
'FIREFLY'	de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid 'FIREFLY B.V.'
'Gevrijwaarde'	elke leidinggevende, bestuurder, partner, werknemer en gelieerde entiteit van FIREFLY;
'Duur'	De initiële of verlengde duur – d.w.z. maand, kwartaal of jaar – gedurende welke de Klant gebruik kan maken van de Tool, de App en de Diensten, zoals gekozen door de Klant bij het bestellen van de Diensten;
'Tool'	de online applicatie die door FIREFLY ontwikkeld werd met de merknaam 'Firefly Portal'
'Gebruiker'	

eender welke andere gebruiker van de Klant dan de Beheerder, waarvoor de Klant ook een Gebruikersaccount bestelde of aanmaakte;

'Gebruikersaccount'

het gebruikersaccount waartoe een Gebruiker toegang heeft via zijn/haar persoonlijke login om gebruik te maken van de Tool, App en Diensten;

'Website'

<https://www.fireflyefficiency.com> alsook elke andere website die door Firefly wordt opgezet.

2. Toepassingsgebied

FIREFLY ontwikkelde een Tool voor klantenbeheer ('CRM'), projectbeheer en taakplanning, die het op de markt aanbiedt en die geïntegreerd kan worden in andere tools. Deze Tool, die ook beschikbaar is in de vorm van een App, zorgt voor een integratie van diverse Diensten met het oog op een meer doeltreffendere omgang van de onderneming met haar Klanten.

Elke commerciële relatie tussen FIREFLY en de Klant zal beheerst worden door de servicevoorwaarden zoals die in voorliggend document opgetekend werden.

Door de Diensten te bestellen of een overeenkomst te sluiten met FIREFLY – zelfs bij aanmelding voor een Demo – erkent de Klant deze servicevoorwaarden en de gegevensverwerkingsovereenkomst – die bij opvraag opnieuw ter beschikking gesteld zal worden – gelezen te hebben en beide hierbij te aanvaarden. De servicevoorwaarden prevaleren altijd op de voorwaarden en bepalingen van de Klant, zelfs wanneer deze vermelden dat zij de enige geldende voorwaarden zijn.

De nietigheid van één of meerdere bepalingen uit deze servicevoorwaarden of eender welk deel ervan doet geen afbreuk aan de geldigheid en afdwingbaarheid van de overige clausules en/of de rest van de bepaling in kwestie. In geval van ongeldigheid zullen de partijen onderhandelingen aanknopen om de ongeldige bepaling te vervangen door een gelijkwaardige bepaling in overeenstemming met de geest van deze servicevoorwaarden. Mochten de Partijen daarbij niet tot een akkoord komen, dan kan de bevoegde rechtbank de ongeldige bepalingen aanpassen naar wat (wettelijk) toegestaan is.

De (herhaalde) niet-uitoefening door FIREFLY van eender welk recht kan alleen als het dulden van een bepaalde situatie opgevat worden en kan niet tot een verval van rechten leiden.

Voorliggende servicevoorwaarden zullen geen invloed hebben op de wettelijk verplichte rechten die aan de consument-Klant toegekend worden krachtens de Nederlandse wetgeving inzake consumentenbescherming.

FIREFLY behoudt zich het recht voor om haar servicevoorwaarden naar eigen goeddunken aan te passen door een wijziging op haar website aan te brengen. FIREFLY verbindt zich ertoe om de Klant hiervan in kennis te stellen door **(i)** binnen een redelijke termijn voorafgaand aan de toepassing van de gewijzigde servicevoorwaarden een aankondiging op haar Website te plaatsen en/of **(ii)** via een Mededeling van FIREFLY.

Deze servicevoorwaarden moeten samen met de Privacyverklaring van FIREFLY gelezen worden en kunnen te allen tijde op de Website geraadpleegd worden.

3. Aanbod

Catalogussen, brochures, nieuwsbrieven, aanbiedingen, Mededelingen van FIREFLY en andere reclameaankondigingen alsook aankondigingen op de Website zijn totaal niet-bindend en kunnen door de Klant alleen maar beschouwd worden als een uitnodiging tot het bestellen van de Diensten, tenzij er iets anders gespecificeerd zou zijn.

Elk aanbod zal slechts geldig zijn voor (i) een specifiek order en zal dus achteraf niet automatisch van toepassing zijn op navolgende (soortgelijke) order, alsook voor (ii) de termijn die in het aanbod vermeld wordt.

4. Demo

Elke potentiële Klant zal de kans krijgen om de Demo gratis te gebruiken, na zich hiervoor geregistreerd te hebben op de Website. Na registratie zal de potentiële Klant een e-mail ontvangen met daarin het verzoek tot een afspraak. Middels deze afspraak zal de Demo aan potentiële klant getoond worden door gevrijwaarde.

Hoewel Firefly ernaar streeft Demo zo goed mogelijk te laten aansluiten op Tool, is demo louter illustratief. Potentiële Klant kan aan wat hij ziet of opmerkt in de Demo-omgeving kunnen geen rechten ontlennen.

5. Totstandkoming van de overeenkomst

Actief Beheerderaccount

Voorafgaand aan de ingebruikname van FIREFLY wordt door beide partijen een individuele overeenkomst getekend. Hierin wordt, indien afwijkend van de standaard, aangegeven welke functionaliteiten en prijzen gehanteerd worden.

In deze overeenkomst wordt in ieder geval volgende informatie verstrekt:

- Benodigde Diensten, zijnde het Basispakket en, waar van toepassing, alle eventuele bijkomende functies;
- Het minimaal aantal Gebruikers;
- Facturering per kwartaal of per jaar;
- Betaling per creditkaart of via domiciliëring (SEPA), inclusief betalingsdetails.

Een overeenkomst wordt alleen van kracht na een elektronische bevestiging van het order of op het moment dat FIREFLY de Diensten ter beschikking stelt van de Klant.

Niet-actief Beheerderaccount

Mocht de Gebruiker geen actief Beheerderaccount meer hebben, maar de Diensten wel willen bestellen, dan dient de Klant contact op te nemen met FIREFLY per e-mail (info@FIREFLY-portal.com).

De Klant verklaart en garandeert in elk geval dat (i) alle ingegeven (registratie)informatie volledig, waar en correct is en dat (ii) hij er ook voor zal zorgen dat dergelijke informatie correct blijft.

FIREFLY zal te allen tijde het recht hebben om bijkomende informatie over de Klant, zijn activiteiten of zijn kredietwaardigheid te vragen. (i) Mocht dergelijke gevraagde informatie niet meegedeeld worden, (ii) mocht FIREFLY twijfelen aan de identiteit van de Klant of (iii) mochten er aanwijzingen zijn dat de Klant van plan is om de Diensten zelf door te verkopen, zal FIREFLY het recht hebben om de uitvoering van de bestelling te weigeren of op te schorten. Een weigering om de Diensten te verstrekken, zal de Klant nooit enig recht geven om eender welke vorm van compensatie of schadevergoeding te eisen.

Alle wijzigingen van of toevoegingen aan de Overeenkomst nadat het Beheerderaccount (met een of meerdere bijkomende Gebruikersaccounts) ter beschikking gesteld werd, zullen slechts als geldig worden beschouwd na schriftelijke goedkeuring van en implementatie door FIREFLY.

6. Levering

Na het sluiten van de overeenkomst zal de Klant toegang krijgen tot de Tool, de App en de Diensten in de vorm van 'Software as a Service (SaaS)'. Een dergelijk recht op toegang houdt slechts een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht op het gebruik van de Tool, de App en de Diensten in.

Het bezorgen van het Beheerderaccount aan de Klant zal als levering van de Tool, de App en de Diensten beschouwd worden.

Bij levering wordt de Klant geacht een initiële controle uit te voeren, onder meer met betrekking tot de volgende punten: aantal Gebruikers, de Diensten (zijnde het Basispakket en/of bijkomende functies waarom verzocht werd), facturering per kwartaal of per jaar. De Klant is verplicht om FIREFLY binnen 48 uur na levering te informeren over eender welke non-conformiteit via info@firefly-portal.com.

Indien er geen klachten worden meegedeeld binnen deze termijn van 48 uur, wordt de Klant geacht de levering te hebben goedgekeurd en aanvaard.

7. Beheerderaccount/Gebruikersaccount

De Klant zal zich toegang kunnen verschaffen tot de Tool en de App en zal gebruik kunnen maken van de Diensten via het Beheerderaccount en de bijkomende Gebruikersaccounts.

De Beheerder zal als enige verantwoordelijk zijn voor elk gebruik en elke activiteit van het Beheerderaccount.

Naast een Beheerderaccount krijgt de Klant ook nog minstens drie (3) bijkomende Gebruikersaccounts. Het aantal Gebruikersaccounts stemt overeen met het aantal Gebruikers van de Klant. Elke Gebruiker heeft dus een eigen Gebruikersaccount. De Beheerder bepaalt de reikwijdte van de rechten van de Gebruikersaccounts en de Beheerder zal altijd verantwoordelijk blijven voor elk gebruik van de Gebruikersaccounts.

Elk Gebruikersaccount (met inbegrip van het Beheerderaccount) behoort slechts toe aan één persoon en mag bijgevolg niet gedeeld worden met andere personen. Zowel de Beheerder als elke Gebruiker krijgen de raad om het unieke wachtwoord, dat geautomatiseerd regelmatig verandert, met niemand te delen, ook niet wanneer deze niet meer actief is.

De Klant zal als enige verantwoordelijk zijn voor de bescherming en beveiliging van het Beheerderaccount en de Gebruikersaccounts. In deze context moeten de Beheerder en elke Gebruiker de vertrouwelijkheid van hun respectief account verzekeren, met inbegrip van de vertrouwelijkheid van de logingegevens, zoals de hiervoor bedoelde App (SLMS Authenticator). Bijgevolg mogen ze hun logingegevens niet eens kenbaar maken aan FIREFLY (bv. wanneer ze FIREFLY via de helpdesk om hulp vragen). Elk verlies of misbruik van dergelijke logingegevens kan dan ook aansprakelijkheidsgevolgen ten overstaan van FIREFLY hebben.

Verder is het ten strengste verboden om:

- andere gebruikers om hun logingegevens te vragen;
- op het account van een ander in te loggen;
- de Tool, de App en de Diensten op een frauduleuze manier te gebruiken (bv. het gebruik van een vals account en/of het verstrekken van valse informatie wordt als frauduleus gebruik beschouwd);
- zich als iemand anders (natuurlijke of rechtspersoon) voor te doen bij het gebruik van de Tool, de App en de Diensten zonder de nodige toelating hiervoor gekregen te hebben. Een dergelijke actie kan tot burgerrechtelijk en strafrechtelijke sancties leiden.

De Klant moet onmiddellijk **(i)** elk ongepast en ongeoorloofd gebruik bestraffen **(ii)** en FIREFLY schriftelijk informeren over dergelijk gebruik en elke controversiële registratie die hij opmerkt.

Een weldoordachte en gefundeerde kennisgeving kan tot een tijdelijke en/of blijvende opschorting en/of verwijdering van het Beheerderaccount en/of de Gebruikersaccounts leiden. FIREFLY kent zichzelf een ruime discretionaire bevoegdheid toe om de beste kwaliteit van Dienstverlening te waarborgen. In ieder geval zal FIREFLY niet aansprakelijk gesteld kunnen worden voor verlies of schade als gevolg van het niet nakomen van bovenstaande vereisten door de Klant.

8. Geen recht op herroeping

Iedere Klant heeft (in zijn hoedanigheid van consument) een recht op herroeping met betrekking tot producten en/of diensten die via het internet, per e-mail of telefonisch gekocht werden.

De levering van de Diensten – bestaande uit de levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd – dient echter beschouwd te worden als een uitzondering op het recht op herroeping, aangezien de consument-Klant er uitdrukkelijk **(i)** mee instemt dat de levering van de Diensten aangevat mag worden en **(ii)** tevens erkent dat hij zijn herroepingsrecht daarmee verliest. Bijgevolg kan de consument-Klant niet langer aanspraak maken op enig recht op herroeping met betrekking tot bestelde Diensten.

Onverminderd het voorgaande biedt FIREFLY elke Klant (met inbegrip van een consument-Klant) de mogelijkheid om voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst met FIREFLY een Demo te gebruiken. Door de Demo aan te bieden, biedt FIREFLY meer aan dan waartoe ze bij wet verplicht is.

Professionele klanten zullen onder geen beding enig recht op herroeping kunnen genieten.

9. Prijs

Het Basispakket wordt door FIREFLY aangeboden tegen een vaste kwartaal- of jaarprijs zoals vermeld op de Website.

De prijzen worden uitgedrukt in euro en zijn exclusief btw, tenzij er ter zake uitdrukkelijk iets anders bepaald werd.

Onder geen beding garandeert FIREFLY dat ze haar prijzen gedurende een welbepaalde periode zal handhaven, aangezien dit afhangt van de marktstructuur, en verder waarborgt ze al evenmin dat ze in elk land waarin ze actief is, dezelfde prijzen zal hanteren. Voor zover de prijzen zijn gebaseerd op de alsdan geldende hoogte van loonkosten, kosten van bestanddelen/onderdelen, socialezekerheidsbijdragen en overheidslasten, verzekeringspremies, kosten van materialen, wisselkoersen en/of andere kosten, is FIREFLY bij een verhoging van één of meer van deze prijsfactoren gerechtigd haar prijzen dienovereenkomstig op te trekken en dit in overeenstemming met de wettelijk toegelaten normen.

Mocht ze haar prijzen inderdaad verhogen, dan verbindt FIREFLY er zich toe om haar bestaande Klanten hiervan minstens één maand vóór de toepassing van de nieuwe prijzen op de hoogte te brengen via een Mededeling van FIREFLY.

Eventuele commerciële kortingen op de gebruikelijke prijzen die mondeling (bijv. per telefoon) worden toegekend, moeten schriftelijk (bijv. op de bijbehorende factuur) worden bevestigd om geldig te zijn. De Klant erkent dat deze kortingen alleen van toepassing zijn in overeenstemming met de richtlijnen en voorwaarden die hieromtrent uitdrukkelijk zijn vermeld. Dergelijke kortingen worden geacht eenmalig te worden toegekend voor de initieel overeengekomen termijn. Iedere andere praktijk dient te worden beschouwd als een commerciële geste vanwege FIREFLY en geldt slechts zolang deze niet door FIREFLY wordt herroepen. De Klant erkent dat kortingen (alsook enige andere promotionele geschenken) niet cumuleerbaar zijn, persoonlijk van aard zijn en nooit aanleiding kunnen geven tot verworven rechten.

10. Betaling

Door de Diensten te bestellen, stemt de Klant er uitdrukkelijk mee in om elektronisch gefactureerd te worden door FIREFLY, tenzij er ter zake schriftelijk iets anders overeengekomen werd door de partijen.

FIREFLY verbindt er zich toe om haar Klanten per kwartaal of jaarlijks te factureren – afhankelijk van de voorkeur van de Klant bij het bestellen van de Diensten – maar altijd vóór de start van de respectieve Termijn.

Onverminderd het voorgaande, zullen facturen in verband met bijkomende Gebruikers en/of functies die na het sluiten van de overeenkomst besteld werden, naar de Klant verstuurd worden, zodra deze laatste de respectieve bestelling plaatste.

Er zal een factuur verzonden worden naar het (elektronische) adres dat door de Klant opgegeven werd bij het bestellen van de Diensten. De Klant verbindt er zich toe om FIREFLY zo snel mogelijk te informeren over eender welke wijzigingen ter zake.

Tenzij er ter zake uitdrukkelijk iets anders overeengekomen werd, worden de facturen van FIREFLY automatisch en volledig geïnd door FIREFLY via creditkaart of domiciliëring (SEPA Direct Debit, SDD) – al naargelang waaraan de Klant de voorkeur gaf bij het bestellen van de Diensten – op de factuurdatum (en zonder enige korting). Voor zover een inning via creditkaart of domiciliëring onmogelijk is, moet het gefactureerde bedrag binnen 14 kalenderdagen na de factuurdatum betaald worden.

Voor de verwerking van haar betalingen maakt FIREFLY gebruik van de diensten van externe professionele en gespecialiseerde partners die een betalingsplatform exploiteren. De online betalingen worden tot stand gebracht met behulp van beveiligde protocollen. Alle online betalingen zijn onderworpen aan de algemene voorwaarden en bepalingen van de externe beheerder van het betalingsplatform, die eveneens verantwoordelijk is voor de correcte verwerking van alle online betalingen.

De financiële gegevens van de Klant die deze ingaf in het kader van een online betaling, worden uitsluitend uitgewisseld tussen de externe partner en de desbetreffende financiële instellingen. FIREFLY heeft geen toegang tot de vertrouwelijke financiële gegevens van de Klant.

Facturen kunnen enkel rechtsgeldig door de Klant betwist worden via e-mail (info@firefly-portal.com) binnen 7 kalenderdagen na de factuurdatum, met vermelding van de factuurdatum, het factuurnummer en de gedetailleerde redenen. Een dergelijke betwisting ontslaat de Klant niet van zijn verplichting tot betaling.

De onvoorwaardelijke betaling door de Klant van het factuurbedrag wordt als uitdrukkelijke aanvaarding van de factuur beschouwd.

Gedeeltelijke betalingen door de Klant worden altijd aanvaard onder voorbehoud van wijziging en zonder dat hiermee enig nadeel wordt berokkend, en worden eerst toegewezen aan de inningskosten, vervolgens aan de geleden schade, de verschuldigde interesten en daarna pas aan de hoofdsom, waarbij de voorkeur wordt gegeven aan het toewijzen van het betaalde geld aan de oudste uitstaande hoofdsom.

Als de Klant de Overeenkomst (om eender welke reden) opzegt, dan zullen de reeds aan FIREFLY betaalde bedragen (ongeacht of voorschot nu betrekking heeft op een periode van een kwartaal of van een jaar) door FIREFLY gehouden en niet terugbetaald worden.

11. Gevolgen van niet- of laattijdige betaling

Op elke factuur die niet volledig of gedeeltelijk betaald werd door de Klant op de vervaldatum, zal de Klant – van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling – verwijlinteresten verschuldigd zijn ten belope van 1% per maand achterstand. Een reeds gestarte maand zal daarbij als een volledige maand meetellen. Het aldus verschuldigde bedrag zal bovendien nog verhoogd worden met alle door FIREFLY betaalde inningskosten in het kader van de inning van de schuld, plus 20% van het factuurbedrag, met een minimum van € 150 (excl. btw) bij wijze van forfaitaire schadevergoeding, zonder dat hiermee afbreuk wordt gedaan aan het recht van FIREFLY om een hogere vergoeding te eisen.

Verder behoudt FIREFLY zich tevens het recht voor om (tijdelijk) de toegang tot de Diensten op te schorten, totdat ze de feitelijke en volledige betaling van de Klant ontvangen heeft. Voorts kan FIREFLY de volledige bestelling (of een deel ervan) ook als geannuleerd beschouwen, als voormelde betaling niet plaatsvond, ook al werd de tegenpartij hiervoor formeel in gebreke gesteld. En tot slot heeft FIREFLY eveneens het recht om een vaste schadevergoeding van 20% van de prijs (exclusief btw) te eisen, met een minimum van 100 euro, zonder dat hiermee afbreuk wordt gedaan aan haar recht om een grotere schadevergoeding te vragen, mocht het bewijs geleverd kunnen worden dat de schade die ze leed, daadwerkelijk groter was.

Dit alles zal trouwens eveneens tot gevolg hebben dat alle overige facturen van FIREFLY aan de Klant meteen zullen komen te vervallen en betaald zullen moeten worden, zelfs al waren ze in wezen nog niet vervallen, en dat alle toegestane betalingstermijnen niet langer van toepassing zullen zijn. Hetzelfde geldt ingeval van dreigend faillissement, gerechtelijke of minnelijke ontbinding, staking van betaling, alsook bij elk ander feit wijzend op de insolventie van de Klant.

12. Gebruik van de Diensten

Algemeen

Zolang deze overeenkomst van kracht blijft, kan de Klant gebruik maken van de Tool, de App en de Diensten binnen de reikwijdte van de Toegangsrechten van de Klant die bepaald wordt bij het bestellen van de Diensten. De reikwijdte van zulke Toegangsrechten kan tijdens de Duur van de overeenkomst overigens ook beperkt of uitgebreid worden.

De Klant erkent dat alleen zijn Beheerder en Gebruikers de Tool, de App en de Diensten mogen gebruiken en dat uitsluitend voor de interne bedrijfsdoeleinden van de Klant en in overeenstemming met alle toepasselijke wetten, regels en voorschriften die door de ter zake bevoegde instanties werden uitgevaardigd. De Klant stemt ermee in dat de naleving van dit artikel een essentiële basis van de overeenkomst vormt.

Het gebruik van en de toegang tot de Diensten door de Klant veronderstelt dat hij beschikt over een internetverbinding en gebruik kan maken van een moderne webbrowswer (zoals o.a. de meest recente versie van Google Chrome). Als de Klant een verouderde webbrowswer gebruikt, kan het zijn dat hij niet alle functies van de Diensten kan benutten of dat deze functies niet optimaal werken.

De Klant zal ten volle verantwoordelijk zijn voor zowel het naleven van deze servicevoorwaarden als voor de handelingen en omissies van alle gebruikers die via het Beheerderaccount en/of een Gebruikersaccount gebruik maken van de Tool, de App en de Diensten. De Klant zal alleen de Beheerder of de Gebruikers toegang verlenen

tot de Tool, de App en de diensten evenals tot de Documentatie en zal evenmin toestaan dat anderen er gebruik van maken.

Beperkingen

De Klant stemt ermee in om geen misbruik te maken van de Toegangsrechten. Dat betekent onder meer dat het volgende niet zal doen, zonder dat deze lijst daarom uitputtend bedoeld is:

- de Tool, de App en eender welke van de Diensten verkopen, doorverkopen, er een licentie of sublicentie op toekennen, ze verhuren, leasen of verspreiden of eender welke van de Diensten of eender welke afgeleide werken ervan in een dienstenbureau- of outsourcingaanbod aan een derde aanbieden;
- de Diensten kopiëren, wijzigen, aanpassen, veranderen, vertalen of er afgeleide werken van maken (met uitzondering van de kopieën, wijzigingen of afgeleide werken die uitsluitend van de rapporten of overzichten gemaakt worden, die louter voor bedrijfsinterne doeleinden van de Klant gecreëerd worden);
- het (laten) reverse-engineeren, deassembleren of decompileren van de Tool, de App en/of de Diensten;
- de Tool, de App en de Diensten gebruiken voor illegale of onwettige doeleinden of voor de overdracht van gegevens, wanneer dit illegaal of lasterlijk is, inbreuk pleegt op de privacy van een ander, als grof, bedreigend of schadelijk geldt of een schending vormt van iemands intellectuele eigendom (zonder dat deze lijst uitputtend bedoeld is);
- de Tool, de App en de Diensten gebruiken om eender welke illegale activiteiten te ondernemen of te promoten;
- de Tool, de App en de Diensten gebruiken voor het verspreiden van 'junkmail', 'spam', 'kettingmails' 'phishing' of andere ongewenste massa-e-mails;
- de Diensten gebruiken om iemand te stalken, lastig te vallen of kwaad te doen;
- de goede werking van de Tool, de App en/of de Website verstoren. Dit houdt ook in dat Klanten geen virussen, worms, Trojaanse paarden of andere software mogen gebruiken, die afbreuk kan doen aan de diensten en belangen van zowel FIREFLY als haar Klanten. En verder dienen Klanten zich te onthouden van eender welke content die de infrastructuur van de websites en hun goede werking in het gedrang kan brengen;
- Ongevraagde en/of commerciële berichten versturen, zoals junkmail, spam en kettingbrieven;
- Content toevoegen, die als ongepast beschreven kan worden in het licht van het doel van de Tool en/of App. FIREFLY kent zichzelf ter zake een ruime discretionaire bevoegdheid toe en kan Klanten waarschuwen, wanneer ze de grenzen aan het aftasten zijn;
- het businessmodel van FIREFLY omzeilen;
- de Diensten – geheel of gedeeltelijk – of de Tool, App of Website gebruiken op een manier die een foutieve of misleidende indruk, attributie of statement kan uitdragen over FIREFLY of eender welke derde.

13. Intellectuele eigendom

Intellectuele eigendomsrechten van FIREFLY

De Klant erkent uitdrukkelijk dat FIREFLY de enige eigenaar is en blijft van de Tool, de App en de Diensten en/of andere hiermee verband houdende intellectuele eigendomsrechten. Alle dergelijke rechten en alle goodwill berusten bij FIREFLY en dat zal ook zo blijven.

Bijgevolg houden de Toegangsrechten die aan de Klant toegekend werden, uitsluitend het recht op gebruik – tegen een vergoeding – van de Tool, de App en de Diensten in en zullen er geen impliciete licenties toegekend worden krachtens deze overeenkomst. Onder geen beding zal een dergelijk recht:

- een overdracht van eigendomsrechten op de Tool, de App, de Diensten en de Documentatie door FIREFLY aan de Klant inhouden;
- de Klant eender welke rechten op of belangen in de Tool, de App, de Diensten en handelsnamen en/of handelsmerken van FIREFLY toekennen;
- de Klant het recht toekennen om FIREFLY te vragen, hem een kopie van eender welke software te bezorgen of andere producten die door FIREFLY gebruikt worden om de Diensten te leveren.

De Klant zal bijgevolg geen gebruikmaken van enig handelsmerk, enige handelsnaam of enige merknaam van FIREFLY (bv. in metatags, zoektermen of verborgen tekst), zonder de uitdrukkelijke schriftelijke goedkeuring van FIREFLY.

Onverminderd het recht van de Klant of eender welke derde om de geldigheid van enig intellectueel eigendom van FIREFLY te betwisten, zal de Klant geen handeling stellen, noch toestaan dat een derde enige handeling stelt die intellectuele eigendom van FIREFLY ongeldig zou kunnen maken of ertegenin zou kunnen druisen. Hierbij denken we dan onder meer aan octrooien, auteursrechten, geregistreerde ontwerpen, handelsmerken of andere industriële of intellectuele eigendomsrechten. Verder zal de Klant ook niets verzuimen, noch toestaan dat een derde iets verzuimt dat hetzelfde effect zou hebben.

De Klant verbindt er zich toe om FIREFLY te informeren over elke feitelijke, dreigende of vermoede inbreuk op eender welk intellectueel eigendomsrecht van FIREFLY waarvan hij weet zou krijgen, alsook over eender welke claim van een derde als gevolg van het gebruik van de Tool, de App en de Diensten.

Documentatie

Overeenkomstig deze servicevoorwaarden kent FIREFLY de Klant hierbij een niet-exclusieve, niet-overdraagbare licentie toe voor de Duur van de gesloten overeenkomst voor de reproductie van kopieën van de Documentatie, zij het uitsluitend met het oog op het gebruik ervan door de Klant in het kader van zijn Toegangsrechten. De Klant erkent dat:

- er geen recht wordt toegekend om de Documentatie te publiceren, te wijzigen, aan te passen, te vertalen of er afgeleide werken van te creëren;
- de Documentatie deel uitmaakt van het intellectuele eigendom van FIREFLY en stemt er hierbij mee in om alle eigendomsrechtvermeldingen, met inbegrip van de auteursrecht-, handelsmerk- en vertrouwelijkheidsvermeldingen die de kopieën van de Documentatie zou bevatten, accuraat te reproduceren.

Intellectuele eigendomsrechten van de Klant

Verder stemmen de partijen er - zonder hiermee enig recht, enige aanspraak of enig belang toe te kennen - mee in dat FIREFLY correcte informatieve verwijzingen mag maken naar de handelsnamen, handelsmerken of dienstmerken van de Klant (samen de '**Merken**' genoemd) in verband met haar verstrekking van de Diensten. Dit bv. door branding van de landingspagina van de Klant via diens Merken. Voorwaarde hiervoor is echter wel dat FIREFLY meteen zal stoppen met elk gebruik van eender welk aan de Klant toebehorend Merk in verband met de levering van de Diensten bij (i) beëindiging van deze overeenkomst of bij (ii) ontvangst van een kennisgeving van de Klant waarin deze FIREFLY opdracht een dergelijk gebruik te staken.

14. Duur

Elke overeenkomst die er tussen FIREFLY en de Klant gesloten wordt over het gebruik van de Tool, de App en de Diensten, zal een bepaalde duur hebben van een kwartaal of een jaar, al naargelang de voorkeur van de Klant bij het bestellen van de Diensten.

De Duur zal automatisch verlengd worden met een kwartaal of een jaar, als de overeenkomst niet door de Klant opgezegd wordt tegen uiterlijk 30 kalenderdagen voor de afloop ervan, wat FIREFLY het recht zal geven om de Klant voor de verlengde Duur de factureren.

15. Opzegging

Opzegging door de Klant

De Klant kan de Overeenkomst beëindigen door een e-mail te sturen naar info@firefly-portal.com;

(i) op eender welk moment en voor om het even welke reden, zolang de opzegging maar uiterlijk 30 dagen vóór het einde van de Duur gebeurt.

Elke opzegging door de Klant op minder dan 30 kalenderdagen vóór het verstrijken van de Duur zal geen nut hebben, aangezien de overeenkomst in dat geval automatisch verlengd zal worden. Bijgevolg zal de Klant verplicht zijn om de factuur voor de verlengde Duur te betalen, ook al is de Klant geenszins van plan om de Tool, de App en de Diensten nog verder te gebruiken;

(ii) als hij het niet akkoord kan gaan met een van de volgende omstandigheden (zonder dat deze opsomming beperkend bedoeld is) en als een dergelijke opzegging gebeurt binnen 30 kalenderdagen na hiervan in kennis gesteld te zijn door FIREFLY: **(i)** een verandering in het Dienstenaanbod die een aanzienlijk nadeel met zich meebrengt voor de Klant; **(ii)** een door FIREFLY aangebrachte wijziging in deze servicevoorwaarden of **(iii)** eender welke door FIREFLY aangekondigde prijsaanpassing (zie **Artikel 9**). Onder geen beding zal dit de Klant het recht geven om enige schadevergoeding of compensatie van FIREFLY te eisen;

(iii) als artikel 6.5 van de gegevensverwerkingsovereenkomst tussen FIREFLY en de Klant in werking treedt en de voorwaarden, zoals die daarin bepaald werden, vervuld zijn.

Vóór een dergelijke opzegging door de Klant maar in ieder geval vóór de deactivering door FIREFLY is Klant verplicht om een verzoek tot het exporteren van alle Klantgegevens in te dienen via info@firefly-portal.com, waarna FIREFLY dit zal aanleveren.

Opzegging door FIREFLY

Onverminderd eender welk recht of verhaal dat FIREFLY ten opzichte van de Klant zou kunnen hebben, staat het FIREFLY vrij om de overeenkomst op eender welk moment en zonder rechterlijke tussenkomst op te zeggen bij uitzonderlijke omstandigheden die het onmogelijk maken om eender welke professionele samenwerking tussen FIREFLY en de Klant voort te zetten.

De Klant stemt ermee in dat volgende omstandigheden als uitzonderlijke omstandigheden beschouwd moeten worden:

(i) Als FIREFLY vaststelt of duidelijke redenen heeft om te veronderstellen dat:

- de Klantgegevens onjuist, misleidend, inaccuraat of achterhaald zijn;
 - de Klant een wezenlijke inbreuk pleegt op één van deze servicevoorwaarden en, niettegenstaande een ingebrekestelling vanwege FIREFLY om (i) de situatie recht te zetten alsook (ii) om een dergelijke inbreuk niet meer te plegen en, indien mogelijk, (iii) (een) dergelijke inbreuk(en) in de toekomst te voorkomen, hieraan geen gevolg geeft binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van deze ingebrekestelling. Dit evenwel onverminderd het recht van FIREFLY om van de Klant een bijkomende vergoeding te vragen naar aanleiding van deze contractuele inbreuk;
- de Klant de Tool, de App en de Diensten voor ongeoorloofde, illegale en/of ongepaste doeleinden gebruikt;
- de overeenkomst met de Klant gebaseerd is op onjuiste of foutieve informatie van de Klant; of
- de Klant de Diensten bestelde om redenen die niet beschouwd kunnen worden als objectief redelijk en aanvaardbaar.

(ii) Als de Klant zijn betalingen stopzet, het faillissement aanvraagt, failliet wordt verklaard, in vereffening gaat of een soortgelijke regeling getroffen wordt of ontbonden is;

(iii) Als de Klant een daad van oneerlijkheid, trouweloosheid of bedrog pleegt ten overstaan van FIREFLY, haar onderneming of de Tool, App en Diensten.

In het geval van een dergelijke, per e-mail meegedeelde opzegging van FIREFLY zal de Overeenkomst automatisch beëindigd worden zonder opzeggingstermijn of opzeggingsvergoeding en onverminderd het recht op schadevergoeding.

Gevolgen van de opzegging

Bij opzegging van de overeenkomst:

door de Klant verbindt FIREFLY zich ertoe om binnen 2 werkdagen – maar in elk geval niet voordat de lopende Duur ten einde is – het Beheerderaccount en de Gebruikersaccounts van de Klant te deactiveren en de Klant naar best vermogen op voorhand van een dergelijke deactivering in kennis te stellen;

door FIREFLY zal deze laatste **(i)** het Beheerderaccount en de Gebruikersaccounts van de Klant deactiveren en **(ii)** de Klant ervan in kennis stellen dat hij gedurende een bepaalde periode, zoals vermeld in de kennisgeving, de mogelijkheid zal hebben om de Klantgegevens via de beschikbare exporttools te exporteren;

heeft FIREFLY het recht om elk verzoek van de Klant voor het sluiten van een (nieuwe) overeenkomst met betrekking tot het gebruik van de Tool, de App en de Diensten te weigeren;

zal elke partij haar gebruik van vertrouwelijke informatie en beschermd materiaal van de andere partij staken en de informatie en het materiaal in kwestie aan de andere partij terugbezorgen.

Mocht de Klant nagelaten hebben om zijn Klantgegevens te laten exporteren alvorens de overeenkomst te beëindigen of binnen de periode die door FIREFLY na de beëindiging ervan toegekend werd, zal FIREFLY de Klantgegevens eerst via 'Soft Deletion' wissen en vervolgens, eenmaal er een termijn van (maximum) zes (6) maanden verstreken is, de Klantgegevens anonimiseren.

Artikelen hieromtrent in deze overeenkomst zullen ook na de vervaldatum of beëindiging van deze Overeenkomst om welke reden dan ook, blijven voortbestaan en onverminderd van kracht blijven in overeenstemming met hun respectieve bepalingen.

De beëindiging van de overeenkomst, om welke reden ook, zal geen afbreuk doen aan de rechten die iedere partij reeds verwierf.

16. Aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van FIREFLY zal beperkt blijven tot het laagste van volgende twee bedragen: **(i)** de factuurwaarde van de laatste factuur in verband met de Tool, de App en de Diensten, of **(ii)** het bedrag van de betaling van de verzekering die afgesloten werd door FIREFLY. De aansprakelijkheid zal echter in ieder geval beperkt blijven tot de wettelijke aansprakelijkheid krachtens de Nederlandse wetgeving.

Tenzij er ter zake uitdrukkelijk iets anders verklaard of vooropgesteld werd in deze servicevoorwaarden en voor zover wettelijke toegestaan, worden de Tool, de App en/of de Diensten alsook de Documentatie en eender welke andere producten of diensten die door FIREFLY geleverd worden, op een 'as is'-basis verstrekt. FIREFLY wijst dan ook alle eventuele andere - zowel expliciete als impliciete - beloften, voorwaarden, verklaringen en garanties van de hand, met inbegrip van o.a. alle eventuele impliciete garanties inzake geschiktheid voor een bepaald doel, tevredenstellende kwaliteit, redelijke vaardigheid en zorg, systeemintegratie en/of gegevensnauwkeurigheid.

Verder garandeert FIREFLY evenmin dat de Tool, de App en/of de Diensten aan alle eisen van de Klant zullen voldoen. Des te meer aangezien de Klant de mogelijkheid geboden wordt om **(i)** gebruik te maken van de Demo (**zie Artikel 4**) alvorens een betalende Klant te worden en **(ii)** te allen tijde FIREFLY ter zake om bijkomende informatie kan vragen. Bijgevolg verklaart de Klant voldoende geïnformeerd te zijn over de inhoud en de reikwijdte van de Tool, de App en de Diensten.

Zonder hiermee te willen raken aan het algemene karakter van voorgaand deel, garandeert FIREFLY geenszins: **(i)** dat de prestaties van de Tool, de App en de Diensten niet onderbroken zullen worden of geen fouten zullen bevatten, noch dat alle fouten en/of bugs (binnen een redelijke tijdspanne) verholpen zullen worden; **(ii)** dat de Tool, de App en de Services continu beschikbaar, vrij van virussen, op tijd en volledig zullen zijn; of **(iii)** dat de door de Tool, de App en de Diensten verstrekte informatie volledig, correct, accuraat en niet-misleidend zal zijn.

Het beoogde gebruik van de Tool, de App en de Diensten door de Klant, de Beheerder en/of de Gebruikers wordt geheel op hun verantwoordelijkheid en risico bepaald. FIREFLY kan geenszins aansprakelijk worden gesteld voor elke directe of indirecte schade die er uit dit beoogde gebruik zou voortvloeien. Daarom zullen de

Klant, de Beheerder en/of de Gebruiker als enige verantwoordelijk zijn voor alle eventuele gevolgschade aan hun computer (programma's), draadloze toestellen en/of andere uitrusting die veroorzaakt werd door de Tool, de App en de Diensten.

FIREFLY zal ook niet aansprakelijk gehouden kunnen worden voor:

indirecte en/of gevolgschade (met inbegrip van o.a. inkomstenverlies, verlies van goodwill en schade aan het eigendom van de Klant veroorzaakt door de Tool, de App en de Diensten). Deze beperking van aansprakelijkheid geldt ook, wanneer FIREFLY speciaal geïnformeerd werd door de Klant over het mogelijke verlies;

gebreken die rechtstreeks of onrechtstreeks veroorzaakt werden door een daad van de Klant of van een derde, ongeacht of deze veroorzaakt werden door een fout of nalatigheid;

schade veroorzaakt door het gebruik van de Tool, de App en de Diensten voor een ander doel dan het doel waarvoor het ontwikkeld of bedoeld werd door FIREFLY;

bijkomende schade veroorzaakt door het verdere gebruik door de Klant, de Beheerder en/of de Gebruikers nadat er een defect werd vastgesteld;

het verlies of het foutieve gebruik van de Klantgegevens, tenzij dit uitsluitend haar fout zou zijn;

schade veroorzaakt door het niet naleven van eender welk advies en/of richtlijnen die door FIREFLY gegeven zouden zijn, die deze laatste altijd op discretionaire basis verstrekt;

schade als gevolg van overmacht of 'hardship'.

Verder aanvaardt de Klant dat FIREFLY geen enkele garantie biedt dat de Tool, de App en de Diensten voldoen aan de voorschriften of de vereisten die op eender welk juridisch vlak van toepassing zijn, met uitzondering van de voorschriften of vereisten die in Nederland gelden op het moment dat de overeenkomst gesloten wordt. FIREFLY kan bijgevolg niet aansprakelijk gesteld worden voor eender welke navolgende wijziging van om het even welke aard in dergelijke wetgeving en/of voorschriften.

De Klant wordt geacht geen (vertrouwelijke) informatie (bv. een Excel-blad met gegevens, met inbegrip van Klantgegevens) noch eender welke logingegevens aan eender welke werknemer van FIREFLY op eender welke manier en om eender welke reden te bezorgen. Mocht de Klant, ondanks het voorgaande, toch eender welke dergelijke informatie aan FIREFLY bezorgen, dan erkent de Klant dat hij daarmee geheel op eigen risico handelt. In dat geval kan FIREFLY met betrekking tot de verstrekte informatie niet dezelfde veiligheid en vertrouwelijkheid garanderen als dat ze doet met betrekking tot de Klantgegevens.

De Klant erkent dat FIREFLY alleen rechtstreeks door de Klant en niet door een derde, zoals de persoon op wie de Klantgegevens betrekking hebben, aansprakelijk gesteld kan worden.

De Klant zal FIREFLY en/of een Gevrijwaarde van FIREFLY vergoeden en/of vrijwaren voor en tegen alle vorderingen die zouden kunnen ontstaan uit het bestaan, de uitvoering, de niet-naleving en/of de beëindiging van deze servicevoorwaarden en die veroorzaakt zouden worden door zijn eigen nalatigheid, fout of zorgeloosheid of door zijn Beheerder en/of een van zijn Gebruikers.

Tot slot is het de verantwoordelijkheid van de Klant om zijn Beheerder en Gebruikers te informeren over de bepalingen van dit Artikel (en de rest van deze servicevoorwaarden).

17. Persoonsgegevens en privacy

FIREFLY als verwerkingsverantwoordelijke

De verwerking door FIREFLY van persoonsgegevens over de (potentiële) Klant en/of diens personeel/medewerkers zal gebeuren in overeenstemming met de bepalingen van de Privacyverklaring van FIREFLY, die terug te vinden is <https://firefly-efficiency.com/privacy>. In een dergelijke situatie treedt FIREFLY op als verwerkingsverantwoordelijke.

Voormelde privacyverklaring bevat onder meer informatie over de persoonsgegevens die FIREFLY verzamelt, alsook over de wijze waarop FIREFLY deze persoonsgegevens gebruikt en verwerkt. De privacyverklaring van FIREFLY moet samen met de Cookie Policy (die terug te vinden is <https://firefly-portal.com/cookie>) gelezen worden.

Door de Diensten te bestellen of een overeenkomst met FIREFLY te sluiten – wat ook het zich registreren voor de Demo omvat – erkent de Klant dat hij de privacyverklaring gelezen heeft en de inhoud daarvan begrijpt.

FIREFLY als verwerker

De Klant erkent dat – wat de verwerking van Klantgegevens betreft – hij zal optreden als verwerkingsverantwoordelijke en FIREFLY als verwerker. Alle regelingen die er in dit opzicht tussen de respectieve partijen gesloten worden, zullen uitsluitend beheerst worden door de gegevensverwerkingsovereenkomst, zoals deze tussen de partijen in kwestie gesloten werd en zoals deze ter beschikking gesteld wordt op het Beheerderaccount.

Ingevolge het voorgaande erkent de Klant uitdrukkelijk dat door het bestellen van de Diensten of het sluiten van een overeenkomst met FIREFLY, hij te kennen geeft dat hij de gegevensverwerkingsovereenkomst in haar geheel gelezen heeft en aanvaardt.

18. Vertrouwelijkheid

Klantgegevens

Elke Klant is verplicht om zijn Klantgegevens vertrouwelijk te behandelen en er tevens op toe te zien dat elke derde aan wie hij toegang verleent tot een Gebruikersaccount, door dezelfde vertrouwelijkheidsverplichtingen gebonden is.

De Klant moet beseffen dat, wanneer hij zijn 'API-sleutel' aan een derde geeft, dit neerkomt op deze derde onbeperkt toegang verlenen tot zijn Beheerder- en Gebruikersaccount, logins en Klantgegevens.

Samenwerking

Alle informatie (met inbegrip van o.a. alle informatie over financiële, commerciële, juridische, fiscale, sociale, technische en organisatorische aard, bedrijfs- en handelsgeheimen, gegevens van zakenpartners, klanten en leveranciers, informatie over werknemers, persoonsgegevens, programma's, broncodes, computerprogramma's, computercode, modules, scripts, algoritmes, functies en werkwijzen, uitvindingen (octrooieerbaar of niet), processen, schematische voorstellingen, testprocedures, softwareontwerp en -architectuur, ontwerp- en functiespecificaties) die er tussen de respectieve partijen wordt uitgewisseld alvorens een overeenkomst te sluiten alsook gedurende de overeenkomst, zal als vertrouwelijk beschouwd worden en door elke partij met de strengste geheimhouding behandeld worden. Meer concreet betekent dit dat de ontvanger het volgende zal doen:

de vertrouwelijke informatie uitsluitend gebruiken voor eigen rekening en met de strengste geheimhouding;

de vertrouwelijke informatie op geen enkele manier of voor geen enkel ander doel dan de (mogelijke) samenwerking tussen de partijen gebruiken, reproduceren of toewijzen;

het niet (laten) reverse-engineeren, deassembleren of decompileren van eender welke vertrouwelijke informatie;

geen commercieel voordeel uit de vertrouwelijke informatie halen;

de vertrouwelijke informatie waarover hij beschikt, niet bekendmaken, onthullen of ter beschikking stellen van eender welke derde, zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de onthullende partij;

zulke vertrouwelijke informatie uitsluitend onthullen aan die werknemers die er in het kader van de (mogelijke) samenwerking tussen de partijen weet van dienen te hebben. Bovendien verklaart en waarborgt de ontvanger dat deze werknemers er vooraf, als voorwaarde voor hun tewerkstelling, mee ingestemd hebben om gebonden te zijn door voorwaarden en bepalingen die in wezen vergelijkbaar zijn met die welke op de ontvanger van toepassing zijn krachtens de huidige servicevoorwaarden.

De verplichtingen, zoals bepaald in de voorgaande paragraaf, zijn echter niet van toepassing op de volgende informatie:

informatie die publiekelijk beschikbaar is, publiekelijk verspreid werd en/of bekend is bij het grote publiek op het moment van haar mededeling;

informatie die de ontvanger op een wettelijke manier ontving van een andere derde dan de onthullende partij, waarbij deze derde op haar beurt niet gebonden was aan enige vertrouwelijkheidsovereenkomst met de onthullende partij;

informatie waarvan de onthulling/aankondiging bij wet vereist is of door een rechtbank of regeringsbeslissing (van om het even welke aard) opgelegd wordt. In dat geval zal de ontvanger, alvorens iets te onthullen/aan te kondigen, de reikwijdte en de manier van een dergelijke onthulling/aankondiging met de onthullende partij bespreken.

Deze vertrouwelijkheidsverplichting is van toepassing gedurende de samenwerking tussen de respectieve partijen en zal ook na de beëindiging van de samenwerking, om welke reden dan ook, onverminderd van kracht blijven gedurende een bijkomende periode van vijf (5) jaar.

De onthullende partij zal op elk moment de enige eigenaar van haar vertrouwelijke informatie blijven. Tenzij voor zover er ter zake uitdrukkelijk iets anders bepaald zou zijn in onderhavig document, zal niets in deze servicevoorwaarden of de relatie tussen de partijen de ontvanger enige rechten op of belangen in de vertrouwelijke informatie toekennen en zullen er door deze servicevoorwaarden evenmin enige impliciete licenties toegekend worden.

Deze vertrouwelijkheidsverplichting zal echter in geen geval inhouden dat FIREFLY geen recht zal hebben op het gebruik en/of de commercialisering van eender welke van de Klant ontvangen ideeën, input of feedback die gebruikt kunnen worden om de Tool, de App en de Diensten te verbeteren en/of uit te breiden.

Onverminderd het voorgaande erkent de Klant dat, mocht er een geheimhoudingsovereenkomst tussen de partijen getekend worden, een dergelijke geheimhoudingsovereenkomst zal prevaleren.

19. Ondersteuning - Helpdesk

Mocht de Klant hulp nodig hebben of met een vraag zitten over de Tool, de App en de Diensten, dan wordt hem aangeraden om eerst een kijkje te nemen op de 'Support'-pagina van FIREFLY (<https://firefly-portal.com/support>).

Mocht de informatie die hij daar kan vinden, hem niet helpen, kan hij gratis contact opnemen met de helpdesk van FIREFLY. De helpdesk van FIREFLY zal van maandag tot vrijdag van 9.00 uur tot 17.00 uur (CET) bereikbaar zijn via het e-mailadres support@firefly-portal.com, behalve op officiële verlofdagen en vervangende verlofdagen voor officiële verlofdagen die in een weekend vallen.

De helpdesk van FIREFLY zal zijn uiterste best doen om de Klant zo snel mogelijk verder te helpen na ontvangst van het verzoek om ondersteuning.

De kosten die gemaakt werden als gevolg van ongerechtvaardigde klachten en/of onderzoeken, zullen door de Klant gedragen worden.

20. Beschikbaarheid, regelmatig onderhoud en updates

Mochten er zich problemen voordoen met de beschikbaarheid van de Diensten, dan verbindt FIREFLY er zich toe om haar uiterste best te zullen doen om het probleem zo snel als redelijkerwijs mogelijk op te lossen, zonder ter zake echter enige garantie te geven. In elk geval en waar gepast zal het FIREFLY vrijstaan om te bepalen, wat in dit opzicht eventueel als een gepaste oplossing of compensatie ten aanzien van haar klanten kan gelden.

FIREFLY wil de kwaliteit van de Tool, de App en/of de Diensten hoog houden door onderhoudsactiviteiten uit te voeren en op regelmatige basis updates te implementeren. FIREFLY verbindt er zich toe om de impact van zulke onderhoudsactiviteiten en updates op de beschikbaarheid van de Tool, de App en de Diensten tot een minimum te beperken, maar sluit enige stortingstijd in dit opzicht niet uit. In ieder geval zal FIREFLY haar uiterste best doen om de Klant hierover te gepasten tijde te informeren, tenzij dit onmogelijk of niet nuttig zou zijn.

Het bovenstaande kan geen reden vormen om enige compensatie van FIREFLY te eisen.

21. Mededelingen van FIREFLY

De Klant zal zich altijd kunnen uitschrijven voor de Mededelingen van FIREFLY. Aangezien deze Mededelingen als een integraal onderdeel van de Diensten beschouwd worden, kan de Klant FIREFLY in geen geval aansprakelijk stellen voor wijzigingen van om het even welke aard, waarover de Klant normaal gezien geïnformeerd zou zijn geweest via een dergelijke Mededeling, als hij zich hiervoor niet uitgeschreven had.

22. Wijzigingen van de Diensten

FIREFLY heeft het recht om het aanbod en de samenstelling van haar Diensten op elk moment te wijzigen, met inbegrip van haar Basispakket en/of -functies. In voorkomend geval zal FIREFLY de Klant hierover binnen een redelijke termijn voorafgaand aan de wijziging informeren via **(i)** een kennisgeving op de Website, de Tool en/of de App en/of **(ii)** een Mededeling van FIREFLY.

23. Overmacht/'hardship'

FIREFLY kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het niet nakomen van eender welke van haar verplichtingen, als dit te wijten is aan overmacht of 'hardship'.

Gebruikelijke gebeurtenissen die als gevallen van overmacht of 'hardship' beschouwd worden, omvatten o.a. het volgende: alle omstandigheden die op het moment dat de overeenkomst gesloten werd, als redelijk onvoorzienbaar en onvermijdbaar golden, en die FIREFLY beletten de overeenkomst uit te voeren, of die de uitvoering van de overeenkomst moeilijker maken, in financieel opzicht of op een andere manier, dan wat normaal gezien het geval geweest zou zijn (met inbegrip van o.a. oorlog, natuurrampen, brand, inbeslagnemingen, vertragingen bij of faillissement van derden waarop door FIREFLY een beroep gedaan werd, personeelstekort, stakingen, organisatorische omstandigheden en dreigingen of daden van terrorisme).

Voormelde situaties geven FIREFLY het recht om de overeenkomst te herzien en/of op te schorten door middel van een eenvoudige schriftelijke kennisgeving aan de Klant, zonder daarbij aansprakelijk gesteld te kunnen worden voor het betalen van enige compensatie. Als de situatie van overmacht en/of hardship langer dan 2 maanden aanhoudt, heeft FIREFLY het recht om de overeenkomst te beëindigen.

24. Vereffening (verrekening)

In overeenstemming met de bepalingen van de Belgische wet betreffende financiële zekerheden van 15 december 2004 stemmen de partijen ermee in dat in het kader van hun onderlinge relatie, vanaf de start van de overeenkomst tussen FIREFLY en de Klant, alle thans bestaande alsook toekomstige schulden altijd automatisch en ipso jure met elkaar verrekend en vereffend zullen worden, ongeacht hun vervaldatum, hun doel of de munteenheid waarin ze uitgedrukt werden. In het geval van concurrerende crediteurs zal de claim van de andere partij ten overstaan van de partij die met concurrerende crediteurs te maken heeft, altijd beperkt blijven tot wat er overblijft na verrekening van de aanrekenbare bedragen, en zal de permanente vereffening in elk geval rechtsgevolgen hebben ten overstaan van de curator en de resterende crediteurs die zelf bijgevolg geen bezwaar zullen kunnen maken, noch zich zullen kunnen verzetten tegen eender welke voormelde vereffeningen of schuldvergelijkingen die er door de partijen verricht zouden worden.

25. Toepasselijk recht en rechtsbevoegdheid

Alle kwesties, vragen en geschillen met betrekking tot de geldigheid, interpretatie, handhaving, uitvoering of beëindiging van deze overeenkomst worden beheerst door en uitgelegd overeenkomstig de bepalingen van het Nederlands recht.

Alle geschillen betreffende de geldigheid, de interpretatie, de handhaving, de uitvoering of de beëindiging van deze overeenkomst zullen uitsluitend beslecht worden door de rechtbanken van de plaats waar FIREFLY haar statutaire zetel heeft.

26. Taal

Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, erkent de Klant dat de taal van deze voorwaarden eveneens de voertaal vormt in alle commerciële transacties met FIREFLY.

De originele taal van deze voorwaarden is het Nederlands. Vertalingen of documenten die in een andere taal opgesteld werden, zullen altijd als een bijkomend voordeel voor de Klant beschouwd worden.