

Algemene voorwaarden

Elevate 365 B.V.

Morene 418, 5403 KS Uden · KvK 97873217 · info@elevate365.nl · www.elevate365.nl · Versie 1.2, juni 2026

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen

1. Definities
2. Toepasselijkheid
3. Aanbiedingen & totstandkoming overeenkomst
4. Medewerking van de Klant
5. Prijzen & betaling
6. Duur & beëindiging
7. Vertrouwelijkheid
8. Persoonsgegevens & informatiebeveiliging
9. Intellectuele eigendom
10. Aansprakelijkheid & vrijwaring
11. Overmacht
12. Overdracht van rechten
13. Toepasselijk recht & forumkeuze

Hoofdstuk 2: Bijzondere bepalingen Implementatie & Ontwikkeling

14. Scope & uitvoering
15. Planning & meerwerk
16. Acceptatie
17. Garantie

Hoofdstuk 3: Bijzondere bepalingen Support & Onderhoud

18. Service-omschrijving
19. Service Levels
20. Meldingen & escalatie
21. Onderhoudsvensters

Hoofdstuk 4: Bijzondere bepalingen Training & Adoptie

22. Inschrijving & annulering
23. Les- & trainingsmateriaal
24. Kennisoverdracht

Hoofdstuk 5: Bijzondere bepalingen Licenties & Abonnementen

- 25. Derdenvoorwaarden
- 26. Verlenging & opzegging
- 27. Prijswijzigingen

Hoofdstuk 6: Slotbepalingen

- 28. Wijziging voorwaarden
 - 29. Rangorde documenten
 - 30. Conversie
-

HOOFDSTUK 1: ALGEMENE BEPALINGEN

1. Definities

Leverancier: Elevate 365 B.V., statutair gevestigd te Uden, KvK-nummer 97873217.

Klant: iedere rechtspersoon of natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf met wie Leverancier een Overeenkomst sluit.

Diensten: alle door Leverancier geleverde producten en diensten, waaronder, maar niet beperkt tot, implementatie, ontwikkeling, beheer, support, training en licentielevering met betrekking tot Microsoft Power Platform-oplossingen en aanverwante Microsoft 365-technologieën.

Overeenkomst: iedere overeenkomst inclusief bijlagen tussen Leverancier en Klant op grond waarvan Leverancier Diensten levert.

Materialen: alle analyses, configuraties, applicaties, connectors, documentatie, rapportages en (bron-)code die door of namens Leverancier worden geleverd.

Werkdag: maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd in Nederland erkende feestdagen, tussen 08:30 en 17:30 uur (Nederlandse tijd).

2. Toepasselijkheid

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, rechtshandelingen en Overeenkomsten waarbij Leverancier Diensten van welke aard dan ook aan Klant levert.

2.2 Afwijkingen gelden uitsluitend indien schriftelijk overeengekomen en hebben slechts betrekking op de specifieke Overeenkomst.

2.3 De toepasselijkheid van inkoop- of andere (algemene) voorwaarden van Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.4 Indien Leverancier producten of diensten van derden aanbiedt, zijn naast deze Algemene Voorwaarden ook de voorwaarden van de betreffende derde van toepassing.

3. Aanbiedingen & totstandkoming overeenkomst

3.1 Alle offertes zijn vrijblijvend en gebaseerd op door Klant verstrekte informatie.

3.2 Een Overeenkomst komt tot stand wanneer Klant de offerte onveranderd accepteert binnen de daarin gestelde termijn of wanneer Leverancier met de uitvoering aanvangt.

3.3 Mondelinge toezeggingen verbinden Leverancier slechts nadat deze schriftelijk zijn bevestigd.

4. Medewerking van de Klant

4.1 Klant verschaft tijdig alle noodzakelijke toegang, informatie, beslissingen en medewerking om Leverancier in staat te stellen de Diensten uit te voeren.

4.2 Indien noodzakelijke informatie of medewerking uitblijft, heeft Leverancier het recht de Diensten op te schorten en redelijke kosten (waaronder wachturen) in rekening te brengen.

5. Prijzen & betaling

5.1 Alle prijzen zijn exclusief btw en andere heffingen.

5.2 Tenzij anders overeengekomen factureert Leverancier maandelijks achteraf.

5.3 Betalingstermijn is 14 dagen na factuurdatum. Bij niet-tijdige betaling is Klant zonder nadere ingebrekestelling wettelijke handelsrente verschuldigd en komen alle redelijke (buiten)gerechtelijke kosten, ten minste berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, voor rekening van Klant.

5.4 Leverancier is gerechtigd jaarlijks per 1 januari de prijzen aan te passen aan de hand van de CBS Dienstenprijzenindex voor 'Informatie- en Communicatietechnologie-diensten' (SBI 62), met een opslag van maximaal 3 procentpunt.

5.5 Indien Klant na aanmaning in verzuim blijft, is Leverancier gerechtigd de uitvoering van de Diensten geheel of gedeeltelijk op te schorten totdat volledige betaling heeft plaatsgevonden, zonder aansprakelijk te zijn voor schade die daardoor ontstaat.

6. Duur & beëindiging

6.1 Overeenkomsten met een doorlopend karakter, waaronder support-, onderhouds- en licentieovereenkomsten, hebben, tenzij anders vermeld, een initiële duur van 12 maanden en worden telkens stilzwijgend verlengd met 12 maanden, tenzij één van beide partijen uiterlijk drie maanden vóór het einde van de lopende periode schriftelijk opzegt. Overeenkomsten voor eenmalige projecten of diensten eindigen met de voltooiing daarvan.

6.2 Partijen kunnen de Overeenkomst per direct ontbinden indien de andere partij faillissement aanvraagt, in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling verkrijgt of haar onderneming staakt.

6.3 Beëindiging ontslaat Klant niet van betalingsverplichtingen voor reeds geleverde Diensten.

6.4 Bij beëindiging van de Overeenkomst verleent Leverancier op verzoek van Klant redelijke medewerking aan een ordelijke overdracht of afronding. Gegevens van Klant bevinden zich in de eigen Microsoft-omgeving van Klant en blijven daar voor Klant beschikbaar; aanvullende export- of overdrachtswerkzaamheden voert Leverancier uit tegen het geldende uurtarief.

7. Vertrouwelijkheid

7.1 Partijen zullen alle vertrouwelijke informatie die zij in verband met de Overeenkomst ontvangen geheimhouden en uitsluitend gebruiken voor de uitvoering daarvan. Deze verplichting blijft ook na het einde van de Overeenkomst van kracht.

7.2 Informatie geldt als vertrouwelijk indien dit schriftelijk is aangeduid of uit de aard van de informatie volgt.

8. Persoonsgegevens & informatiebeveiliging

8.1 Indien Leverancier in opdracht van Klant persoonsgegevens verwerkt, sluiten partijen een verwerkersovereenkomst conform de AVG.

8.2 Leverancier treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen, rekening houdend met de stand van de techniek en de uitvoeringskosten.

9. Intellectuele eigendom

9.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op Materialen die door Leverancier zijn ontwikkeld berusten bij Leverancier of haar licentiegevers, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

9.2 Klant verkrijgt een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht om de Materialen intern te gebruiken voor het overeengekomen doel. Voor opgeleverde Materialen geldt dit gebruiksrecht na volledige betaling eeuwigdurend en onherroepelijk; voor Materialen die onderdeel zijn van een doorlopende dienst geldt het voor de duur van de Overeenkomst.

9.3 Door Klant aangeleverde gegevens en materialen blijven eigendom van Klant.

10. Aansprakelijkheid & vrijwaring

10.1 De totale aansprakelijkheid van Leverancier voor directe schade is per kalenderjaar beperkt tot een bedrag gelijk aan de vergoedingen (excl. btw) die Klant in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan het schadeveroorzakende voorval op grond van de Overeenkomst aan Leverancier heeft betaald. Een verdergaande aansprakelijkheid is uitgesloten.

10.2 Leverancier is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie en verlies of beschadiging van gegevens.

10.3 Klant vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden voortvloeiende uit (i) Klants gebruik van de Diensten in strijd met de Overeenkomst of toepasselijke wet- en regelgeving en (ii) door Klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.

10.4 Iedere vordering tot schadevergoeding vervalt indien Klant deze niet binnen twaalf maanden nadat hij met de schade bekend is geworden of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn, schriftelijk bij Leverancier heeft gemeld.

10.5 De beperkingen van dit artikel gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Leverancier of diens bedrijfsleiding.

11. Overmacht

11.1 Geen van beide partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting indien daartoe wordt verhinderd als gevolg van overmacht, waaronder begrepen storingen in internet- of telecommunicatie-infrastructuur, storingen of niet-beschikbaarheid van clouddiensten van derden (waaronder Microsoft), stroomonderbrekingen, oproer, natuurrampen, epidemieën en overheidsmaatregelen.

11.2 Indien een situatie van overmacht langer dan 30 dagen voortduurt, hebben beide partijen het recht de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden zonder verplichting tot schadevergoeding.

12. Overdracht van rechten

12.1 Klant kan rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst uitsluitend overdragen na voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier.

12.2 Leverancier mag de Overeenkomst overdragen aan een groepsmaatschappij of in verband met een bedrijfsovername, fusie of splitsing. Leverancier stelt Klant van een overdracht schriftelijk in kennis.

12.3 Leverancier mag bij de uitvoering van de Overeenkomst derden inschakelen. Leverancier blijft verantwoordelijk voor de nakoming van zijn verplichtingen.

13. Toepasselijk recht & forumkeuze

13.1 Op de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.

13.2 Alle geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Oost-Brabant, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

HOOFDSTUK 2: BIJZONDERE BEPALINGEN IMPLEMENTATIE & ONTWIKKELING

14. Scope & uitvoering

14.1 Leverancier voert de Diensten uit volgens een overeengekomen Plan van Aanpak.

14.2 Tenzij anders overeengekomen worden werkzaamheden in regie verricht tegen het geldende uurtarief.

15. Planning & meerwerk

15.1 Termijnen zijn indicatief, tenzij partijen schriftelijk een resultaatseis met boeteclausule hebben vastgelegd.

15.2 Meerwerk wordt vooraf bij Klant aangekondigd en vervolgens afzonderlijk geoffreerd of maandelijks op nacalculatie gefactureerd.

16. Acceptatie

16.1 Indien partijen oplevering volgens functionele specificaties zijn overeengekomen, volgt na oplevering een acceptatieperiode van tien Werkdagen. Indien Klant binnen die termijn geen beknopt gemotiveerd weigeringsrapport indient, geldt het opgeleverde als geaccepteerd.

16.2 Gebreken die het gebruik redelijkerwijs niet verhinderen vormen geen grond voor weigering en worden in de garantieperiode hersteld.

17. Garantie

17.1 Indien functionele specificaties zijn overeengekomen, garandeert Leverancier gedurende 30 dagen na acceptatie dat de opgeleverde Materialen conform die specificaties werken.

17.2 De garantie vervalt indien Klant of derden zonder toestemming wijzigingen aanbrengen of de Materialen ondeskundig gebruiken.

HOOFDSTUK 3: BIJZONDERE BEPALINGEN SUPPORT & ONDERHOUD

18. Service-omschrijving

18.1 Leverancier verricht correctief onderhoud, kleine wijzigingen en gebruikersondersteuning voor door Leverancier geleverde Power Platform-oplossingen. Werkzaamheden worden uitgevoerd op Werkdagen, naar beste kunnen (best effort).

19. Service Levels

19.1 Leverancier streeft naar een snelle behandeling van meldingen, maar er worden geen gegarandeerde reactie- of oplostijden overeengekomen.

20. Meldingen & escalatie

20.1 Klant meldt incidenten via het door Leverancier aangewezen serviceportaal of telefoonnummer.
20.2 Indien Klant de voortgang onvoldoende acht, kan hij de melding schriftelijk escaleren naar de directie van Leverancier.

21. Onderhoudsvensters

21.1 Regulier onderhoud vindt plaats buiten Werkdagen of, indien noodzakelijk, na voorafgaande kennisgeving van minimaal 24 uur.
21.2 Tijdens onderhoud kan de Dienst tijdelijk beperkt of niet beschikbaar zijn zonder dat dit geldt als tekortkoming.

HOOFDSTUK 4: BIJZONDERE BEPALINGEN TRAINING & ADOPTIE

22. Inschrijving & annulering

22.1 Inschrijving voor een training is bindend na schriftelijke bevestiging door Leverancier.
22.2 Annulering door Klant kan kosteloos tot 14 dagen voor aanvang; daarna is Klant 50% van de vergoeding verschuldigd en bij annulering binnen 48 uur voor aanvang 100%.

23. Les- & trainingsmateriaal

23.1 Het auteursrecht op trainingsmateriaal berust bij Leverancier of haar licentiegevers.
23.2 Klant verkrijgt een gebruiksrecht voor interne doeleinden; vermenigvuldiging of publicatie is niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

24. Kennisoverdracht

24.1 Leverancier streeft ernaar dat deelnemers na afloop zelfstandig met de geschoolde technologieën kunnen werken, maar staat niet in voor het behalen van specifieke (bedrijfs-)resultaten.

HOOFDSTUK 5: BIJZONDERE BEPALINGEN LICENTIES & ABONNEMENTEN

25. Derdenvoorwaarden

25.1 Op door Leverancier geleverde Microsoft-licenties zijn de Microsoft Customer Agreement (MCA) en de Product Terms van toepassing.

25.2 Klant verklaart bij het plaatsen van een bestelling de derdenvoorwaarden te hebben gelezen en daarmee in te stemmen.

26. Verlenging & opzegging

26.1 Licentie-abonnementen volgen de door Microsoft gehanteerde looptijd-, verlengings- en annuleringsvoorwaarden (waaronder het New Commerce Experience-model). Abonnementen worden telkens automatisch verlengd; opzegging of verlaging van het aantal licenties is mogelijk per de verlengdatum, binnen de door Microsoft gestelde annuleringstermijn. Klant meldt een gewenste wijziging of opzegging tijdig schriftelijk aan Leverancier.

27. Prijswijzigingen

27.1 Prijswijzigingen van derden (onder andere Microsoft) worden een-op-een aan Klant doorbelast met ingang van de door de derde gehanteerde datum.

HOOFDSTUK 6: SLOTBEPALINGEN

28. Wijziging voorwaarden

28.1 Leverancier kan deze voorwaarden wijzigen. Wijzigingen treden in werking 30 dagen na schriftelijke kennisgeving aan Klant.

28.2 Indien een wijziging de positie van Klant aantoonbaar en materieel verslechtert, mag Klant de Overeenkomst opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt.

29. Rangorde documenten

29.1 Bij tegenstrijdigheid tussen documenten geldt de volgende rangorde: (1) de Overeenkomst, inclusief eventuele bijlagen zoals een SLA of Statement of Work en daarin schriftelijk overeengekomen afwijkingen van deze voorwaarden, (2) deze Algemene Voorwaarden, (3) overige documenten waarnaar in de Overeenkomst wordt verwezen.

30. Conversie

30.1 Indien een bepaling uit deze voorwaarden nietig of vernietigbaar is, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht en wordt de ongeldige bepaling vervangen door een bepaling die de bedoeling van partijen zo dicht mogelijk benadert.