

ALGEMENE VOORWAARDEN ELEVORA SOLUTIONS

1. TOEPASBAARHEID

Deze algemene voorwaarden (AV) zijn van toepassing op alle offertes en overeenkomsten van Elevora Solutions. Afwijkingen zijn enkel geldig indien deze voorafgaand schriftelijk door Elevora Solutions zijn bevestigd.

De algemene voorwaarden van de Klant zijn niet van toepassing, tenzij deze uitdrukkelijk door Elevora Solutions zijn aanvaard.

2. VOORWERP

De Klant wenst het verrichten van bepaalde diensten binnen zijn onderneming toe te vertrouwen aan Elevora Solutions. Elevora Solutions aanvaardt deze opdracht. De nauwkeurige beschrijving van deze diensten en de prijzen zijn opgenomen in de offerte; samen met de AV vormen ze de Overeenkomst.

In geval van conflict tussen de bepalingen van de Overeenkomst, geldt volgende voorrangregeling: 1) de offerte en 2) de algemene voorwaarden, tenzij anders overeengekomen. Revisies of wijzigingen zullen pas van kracht worden indien ze uitdrukkelijk schriftelijk tussen de Partijen zijn overeengekomen.

Elevora Solutions verbindt er zich toe om i) alle redelijke inspanningen te leveren om de diensten professioneel, met de nodige zorg en vakkundigheid en in overeenstemming met alle op Elevora Solutions toepasselijke wetten uit te voeren; ii) de diensten te verstrekken op basis van en binnen de grenzen bepaald door de klantgegevens die de Klant heeft verstrekt.

Daarbij heeft Elevora Solutions het recht te vertrouwen op de juistheid, volledigheid en wettigheid van dergelijke door de Klant verstrekte klantgegevens.

3. PRIJZEN EN BETALINGSVOORWAARDEN

3.1 Tarieven: Alle prijzen zijn uitgedrukt in Euro, exclusief BTW en andere overheidsheffingen. De diensten worden geleverd tegen de tarieven vermeld in de offerte. Eenmalige kortingen geven geen recht op dezelfde condities bij toekomstige opdrachten of verlengingen.

3.2 Betalingstermijn: Facturen van Elevora Solutions zijn betaalbaar binnen **15 dagen** na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Factuurbetwistingen dienen gemotiveerd en schriftelijk binnen 14 dagen na factuurdatum te worden gemeld; na deze termijn wordt de factuur als definitief aanvaard beschouwd.

3.3 Laattijdige betaling: Bij niet-betaling op de vervaldatum is de Klant van rechtswege en zonder ingebrekestelling een verwijlinterest verschuldigd van 1% per maand. Daarnaast is de Klant een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd van 10% van het factuurbedrag (met een minimum van €150) voor administratieve- en invorderingskosten, onverminderd het recht van Elevora Solutions om de werkelijk geleden schade te claimen.

3.4 Aanpassing van Prijzen en Scope: Elevora Solutions heeft het recht de prijzen tussentijds aan te passen indien de omvang van de opdracht (scope) wijzigt of indien de Klant extra verzoeken indient.

3.5 Opschorting en Beëindiging: Indien de Klant een factuur niet tijdig voldoet of zijn medewerkingsplicht niet nakomt, heeft Elevora Solutions het recht om:

- De uitvoering van alle lopende diensten onmiddellijk op te schorten tot volledige betaling is ontvangen.

- De overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.
- De betaling van een voorschot te eisen voor de voortzetting van de werkzaamheden.

3.6 Impact van Vertraging: Eventuele extra kosten of uren die voortvloeien uit vertragingen aan de zijde van de Klant (bijv. laattijdige input of uitstel van overleg) zullen tegen het geldende uurtarief in rekening worden gebracht.

4. MEDEWERKING EN VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

Om een tijdige en kwalitatieve uitvoering van de opdracht te garanderen, verbindt de Klant zich tot de volgende punten:

Actieve medewerking: De Klant verleent alle nodige ondersteuning en reageert binnen 3 werkdagen op redelijke verzoeken van Elevora Solutions om de voortgang van de opdracht te waarborgen.

Informatievoorziening: De Klant is als enige verantwoordelijk voor de nauwkeurigheid, volledigheid en tijdigheid van alle verstrekte gegevens. Elevora Solutions mag vertrouwen op de juistheid van deze informatie zonder eigen verificatieplicht.

Toegang en Faciliteiten: De Klant verleent Elevora Solutions tijdig toegang tot de nodige gebouwen, IT-systemen en netwerken. De Klant zorgt op eigen kosten voor een veilige en goed functionerende ICT-infrastructuur die nodig is voor de ontvangst van de diensten.

Meldingsplicht: De Klant stelt Elevora Solutions onmiddellijk schriftelijk op de hoogte van eventuele fouten, tekortkomingen of wijzigingen in de behoeften die de uitvoering van de opdracht kunnen beïnvloeden.

Wettelijke conformiteit: De Klant voert zijn deel van de overeenkomst uit in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving (zoals GDPR/AVG).

Impact op de Planning: De door Elevora Solutions opgegeven uitvoeringstermijnen en deadlines zijn louter indicatief en zijn gebaseerd op de informatie die op het moment van de offerte beschikbaar was. Indien de Klant de noodzakelijke informatie, toegang of medewerking (zoals bepaald in dit artikel) niet tijdig verstrekt, worden de overeengekomen termijnen automatisch verlengd met minstens de duur van de opgelopen vertraging.

Elevora Solutions is in elk geval niet aansprakelijk voor enige schade voortvloeiend uit vertraging en behoudt zich het recht voor om de planning te herzien op basis van haar huidige beschikbaarheid.

5. AANSPRAKELIJKHEID

5.1 Beperking van schade: De aansprakelijkheid van Elevora Solutions is beperkt tot de vergoeding van directe, voorzienbare schade die het rechtstreeks gevolg is van een aan aantoonbare zware fout of opzet. Elevora Solutions is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, zoals (maar niet beperkt tot) winstderving, omzetverlies, gemiste besparingen, verlies van data of claims van derden.

5.2 Maximale vergoeding: De totale aansprakelijkheid van Elevora Solutions per schadegeval is beperkt tot het bedrag dat voor de betreffende opdracht (of in het lopende jaar bij duurovereenkomsten) door de Klant aan Elevora Solutions is betaald, met een absoluut maximum van €25.000].

5.3 Procedure en termijnen: De Klant dient Elevora Solutions bij een eventuele tekortkoming schriftelijk in gebreke te stellen en een redelijke termijn van minstens 30 dagen te gunnen om de tekortkoming te herstellen. Slaagt Elevora Solutions hierin, dan is geen schadevergoeding verschuldigd. Elk recht op schadevergoeding vervalt onherroepelijk 12 maanden nadat de gebeurtenis die tot de schade leidde heeft plaatsgevonden.

5.4 Uitsluiting van rechtstreekse buitencontractuele aansprakelijkheid: De Klant verbindt zich ertoe geen enkele buitencontractuele aansprakelijkheidsvordering in te stellen tegen de hulppersonen (waaronder werknemers, bestuurders enz.) van Elevora Solutions, behoudens in geval van opzettelijk fout of schade aan de fysieke integriteit van personen.

6. INTELLECTUELE EIGENDOM

6.1 Eigendom van Elevora Solutions: Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de door Elevora Solutions ontwikkelde methodieken, modellen, software, rapporten, ontwerpen en andere documentatie die worden gebruikt voor of voortvloeien uit de opdracht, blijven uitdrukkelijk eigendom van Elevora Solutions.

6.2 Overdracht onder opschortende voorwaarde: De Klant verkrijgt een onbeperkt gebruiksrecht, de intellectuele eigendom van de methodiek blijft bij Elevora. De eigendom van de opgeleverde resultaten gaat pas over op de Klant op het moment dat alle betalingsverplichtingen volledig zijn nagekomen.

6.3 Gebruik van algemene kennis: Het is Elevora Solutions toegestaan om de bij de uitvoering van de werkzaamheden opgedane algemene kennis, ervaring en technieken voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie van de Klant wordt geopenbaard.

6.4 Publicatie en Referenties: Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, heeft Elevora Solutions het recht om de naam van de Klant en een algemene beschrijving van de verrichte werkzaamheden te gebruiken als referentie voor promotionele doeleinden (bijv. op de website of in offertes).

7. OVERMACHT

7.1 Ontlasting van verplichtingen: Geen van beide Partijen is aansprakelijk voor een vertraging of tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst indien dit het gevolg is van overmacht. Onder overmacht wordt verstaan: elke omstandigheid buiten de redelijke controle van een partij die de nakoming van de verbintenis blijvend of tijdelijk verhindert.

7.2 Specifieke situaties voor Elevora Solutions: In de relatie tussen Partijen worden o.m. de volgende situaties uitdrukkelijk als overmacht beschouwd:

- Storingen in internet-, telecommunicatie- of IT-infrastructuren van derden;
- Ziekte of arbeidsongeschiktheid van de persoon die de opdracht namens Elevora Solutions uitvoert;
- Onvoorziene beëindiging van noodzakelijke diensten door toeleveranciers van Elevora Solutions;
- Overheidsmaatregelen, stakingen, algemene vervoersproblemen en brand of waterschade.

7.3 Melding en beëindiging: De Partij die met overmacht wordt geconfronteerd, stelt de andere Partij hiervan onverwijld schriftelijk in kennis. Indien de situatie van overmacht langer dan dertig (30) dagen voortduurt, hebben beide Partijen het recht de Overeenkomst schriftelijk te beëindigen voor de toekomst, zonder dat hiervoor enige schadevergoeding verschuldigd is. Reeds geleverde prestaties worden pro rata afgerekend.

8. VERTROUWELIJKHEID

8.1 Geheimhoudingsplicht: Partijen erkennen dat de informatie die zij in het kader van de Overeenkomst uitwisselen van vertrouwelijke aard kan zijn. Elevora Solutions en de Klant verbinden zich ertoe om alle informatie die als vertrouwelijk is aangemerkt, of waarvan het vertrouwelijke karakter redelijkerwijs bekend moet zijn, strikt geheim te houden.

8.2 Verspreiding van Informatie: De toegang tot vertrouwelijke informatie wordt beperkt tot die medewerkers, onderaannemers of externe adviseurs die direct betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht. Partijen garanderen dat deze personen gebonden zijn door een geheimhoudingsplicht die minstens even strikt is als deze clause.

8.3 Communicatielijnen: Om de veiligheid van gegevens te waarborgen, vindt de uitwisseling van gevoelige informatie bij voorkeur plaats via de hiertoe aangewezen contactpersonen van beide Partijen. Partijen nemen passende technische en organisatorische maatregelen om de vertrouwelijke gegevens te beschermen tegen ongeoorloofde toegang of verlies.

8.4 Uitzonderingen: De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie die reeds publiekelijk bekend is, door een partij zelf is ontwikkeld zonder gebruik van vertrouwelijke info, of die op grond van een wettelijke verplichting of rechterlijke uitspraak moet worden geopenbaard.

9. GEGEVENSBESCHERMING (PRIVACY)

9.1 Rollen: In het kader van de opdracht kan Elevora Solutions persoonsgegevens verwerken namens de Klant. De Klant wordt hierbij aangemerkt als 'Verwerkingsverantwoordelijke' en Elevora Solutions als 'Verwerker' in de zin van de AVG (GDPR).

9.2 Doeleinden en Instructies: Elevora Solutions verwerkt gegevens uitsluitend om de overeengekomen diensten uit te voeren en volgt hierbij de schriftelijke instructies van de Klant.

9.3 Beveiliging en Vertrouwelijkheid: Elevora Solutions neemt passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking. Elevora Solutions garandeert dat personen die namens haar gegevens verwerken tot geheimhouding zijn verplicht.

9.4 Subverwerkers: De Klant geeft Elevora Solutions toestemming om voor de uitvoering van de diensten gebruik te maken van betrouwbare subverwerkers (zoals cloud-hosting of softwareleveranciers). Elevora Solutions legt deze partijen minstens dezelfde verplichtingen op als in dit artikel zijn opgenomen.

9.5 Rechten van Betrokkenen en Datalekken: Elevora Solutions zal de Klant, voor zover redelijkerwijs mogelijk, ondersteunen bij het afhandelen van verzoeken van betrokkenen (zoals het recht op inzage). In geval van een datalek zal Elevora Solutions de Klant onverwijld en uiterlijk binnen 48 uur na ontdekking informeren.

9.6 Verwijdering: Na beëindiging van de overeenkomst zal Elevora Solutions persoonsgegevens die zij voor de Klant beheert verwijderen of anonimiseren, tenzij wettelijke bewaring vereist is.

9.7 Vergoeding bijstand: Indien de Klant specifieke bijstand vraagt voor audits, impactbeoordelingen of verzoeken van toezichthouders, heeft Elevora Solutions het recht de hiervoor gemaakte uren tegen het geldende uurtarief in rekening te brengen.

10. DUUR EN BEÏNDIGING

10.1 Looptijd: De Overeenkomst vangt aan op de datum vermeld in de offerte of, bij gebreke daarvan, op het moment dat Elevora Solutions met de uitvoering start na (digitale) goedkeuring van de Klant.

10.2 Opzegging:

- **Bepaalde duur:** Kan niet tussentijds worden opgezegd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- **Onbepaalde duur:** Kan door beide Partijen schriftelijk worden opgezegd met een opzegtermijn van **3 maanden**.

10.3 Verbrekingsvergoeding: Indien de Klant de Overeenkomst voortijdig beëindigt, de opdracht langer dan 3 maanden pauzeert, of de opzegtermijn niet respecteert, is een vergoeding verschuldigd van **50%** van de resterende waarde van de opdracht (of van de gemiddelde facturatie over de resterende opzegperiode). Dit dient ter dekking van de gereserveerde capaciteit.

10.4 Ontbinding bij overmacht of insolventie: Elevora Solutions kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder schadevergoeding beëindigen bij faillissement, vereffening of kennelijk onvermogen van de Klant, evenals bij een overmachtssituatie die langer dan 30 dagen duurt.

11. BEWIJS EN ONDERTEKENING

Partijen erkennen de rechtsgeldigheid van digitale handtekeningen en akkoordverklaringen via e-mail. Een bevestiging per e-mail (met eventuele scan/PDF) heeft dezelfde bewijskracht als een origineel ondertekend document.

12. AFSTAND VAN RECHT

Indien Elevora Solutions een recht uit deze voorwaarden niet onmiddellijk uitoefent, houdt dit geen afstand van recht in. Elevora Solutions behoudt zich het recht voor om dit op een later tijdstip alsnog af te dwingen.

13. TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDHEID

Het Belgisch recht is van toepassing. Geschillen die niet in der minne kunnen worden geregeld, vallen onder de exclusieve bevoegdheid van de rechtbanken van het arrondissement Antwerpen.

14. MARKETING EN REFERENTIES

14.1 Recht op vermelding: Tenzij de Klant zich hier uitdrukkelijk en schriftelijk tegen verzet, heeft Elevora Solutions het recht om de samenwerking met de Klant te gebruiken voor marketing- en acquisitiedoeleinden. Dit omvat onder meer:

Het vermelden van de bedrijfsnaam en het tonen van het bedrijfslogo van de Klant op de website en in presentaties van Elevora Solutions.

Een algemene beschrijving van de uitgevoerde werkzaamheden en de behaalde resultaten (zonder daarbij vertrouwelijke of concurrentiegevoelige informatie prijs te geven).

14.2 Case Studies: Voor het publiceren van uitgebreide testimonials of gedetailleerde case studies zal Elevora Solutions voorafgaandelijk schriftelijke toestemming vragen aan de Klant. De Klant heeft in dat geval het recht om de tekst vooraf na te lezen en goed te keuren.

14.3 Intrekking: De Klant kan zijn toestemming voor het gebruik van zijn logo of naam op de website op elk moment schriftelijk herroepen. Elevora Solutions zal in dat geval de vermelding binnen een redelijke termijn verwijderen.