

ALGEMENE VOORWAARDEN HAAL MEER UIT MICROSOFT

Leeswijzer

Deze voorwaarden zijn geschreven voor zowel zakelijke als particuliere klanten en gelden voor live onlinetrainingen, incompanytrainingen, individuele en groepstrajecten, digitale producten, abonnementen op een online leeromgeving en bestellingen in de webwinkel.

Artikel 1 – Definities

- 1.1 Haal meer uit Microsoft: de onderneming die onder deze handelsnaam trainingen, digitale leerproducten en aanverwante diensten aanbiedt, gevestigd aan de Tuunterstraat 54, 7102 EZ Winterswijk en ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 66901847.
- 1.2 Opdrachtgever: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Haal meer uit Microsoft een overeenkomst sluit of aan wie Haal meer uit Microsoft een aanbod doet.
- 1.3 Consument: een natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden buiten zijn of haar bedrijfs- of beroepsactiviteit.
- 1.4 Zakelijke opdrachtgever: iedere opdrachtgever die geen Consument is, waaronder een onderneming, organisatie, overheidsinstelling, zelfstandig ondernemer of natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- 1.5 Deelnemer: de persoon die feitelijk aan een training, traject, Q&A-sessie of andere activiteit deelneemt of gebruikmaakt van een account of digitale inhoud. De deelnemer kan dezelfde persoon zijn als de opdrachtgever, maar dat hoeft niet.
- 1.6 Training: iedere live of vooraf opgenomen leeractiviteit, waaronder een individuele training, groepstraining, online training, webinar, Q&A-sessie, training op locatie, incompanytraining, jaarprogramma, kennisboost of ander leertraject.
- 1.7 Digitale inhoud: gegevens die in digitale vorm worden geproduceerd en geleverd, waaronder video's, opnamen, werkboeken, templates, downloads, instructies en overige online leermaterialen.
- 1.8 Digitale dienst: een dienst die de opdrachtgever of deelnemer toegang geeft tot, of laat werken met, digitale gegevens of een online leeromgeving, waaronder De Office Academie en vergelijkbare omgevingen.
- 1.9 Abonnement: een overeenkomst waarbij gedurende een bepaalde of onbepaalde periode toegang wordt verleend tot digitale inhoud, een digitale dienst en/of periodieke activiteiten.
- 1.10 Overeenkomst: iedere overeenkomst tussen Haal meer uit Microsoft en de opdrachtgever, ongeacht de wijze waarop deze tot stand komt.
- 1.11 Schriftelijk: per brief of langs elektronische weg, waaronder per e-mail, via een online bestelproces of via een daarvoor bestemde functie in de online omgeving.
- 1.12 Website: www.haalmeeruitmicrosoft.nl en alle daaraan verbonden webpagina's, bestelomgevingen en ledenomgevingen.

Artikel 2 – Toepasselijkheid en rangorde

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachten, bestellingen, abonnementen en overeenkomsten waarbij Haal meer uit Microsoft zaken of diensten aanbiedt en/of levert.

- 2.2 De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.3 In geval van strijdigheid tussen een bepaling van de overeenkomst en een bepaling van deze algemene voorwaarden, prevaleert de bepaling van de overeenkomst.
- 2.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is, wordt vernietigd of anderszins geheel of gedeeltelijk onafdwingbaar blijkt te zijn, laat dit de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. Partijen zullen in dat geval de betreffende bepaling vervangen door een rechtsgeldige bepaling die, gelet op doel en strekking, de oorspronkelijke bepaling zoveel mogelijk benadert.
- 2.6 Deze algemene voorwaarden laten de dwingendrechtelijke rechten van consumenten onverlet. Voor zover enige bepaling uit deze algemene voorwaarden daarmee in strijd is, prevaleert de toepasselijke wettelijke regeling.

Artikel 3 – Aanbod en totstandkoming van de overeenkomst

- 3.1 Een aanbod van Haal meer uit Microsoft kan worden gedaan via de website, in een offerte, per e-mail, mondeling of via een online bestelomgeving.
- 3.2 Voor maatwerk, incompanytrainingen en andere trajecten kan vooraf een inventariserend gesprek plaatsvinden. Haal meer uit Microsoft stelt de offerte op aan de hand van de door de opdrachtgever verstrekte informatie, waaronder de leerdoelen, het kennisniveau, het aantal deelnemers, de locatie, de gewenste inhoud en de planning.
- 3.3 Een overeenkomst komt tot stand zodra de opdrachtgever een offerte of aanbod aanvaardt, een bestelling afrondt via de daarvoor bestemde bestelknop, een schriftelijke opdracht verstrekt of Haal meer uit Microsoft feitelijk met de uitvoering begint.
- 3.4 Na een online bestelling ontvangt de opdrachtgever langs elektronische weg een bevestiging. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het juist invoeren en actueel houden van contact- en factuurgegevens.
- 3.5 Een aanbod bevat de wezenlijke kenmerken van het product of de dienst, de prijs, de looptijd en – indien van toepassing – de uitvoeringsdata, toegangstermijn, technische vereisten en het aantal deelnemers of accounts.
- 3.6 Een aanbod is vrijblijvend zolang het niet is aanvaard, tenzij daarin een geldigheidsduur is genoemd. Haal meer uit Microsoft mag een aanbod intrekken zolang de aanvaarding haar nog niet heeft bereikt.
- 3.7 Kennelijke vergissingen, verschrijvingen, rekenfouten of evident onjuiste prijsvermeldingen binden Haal meer uit Microsoft niet wanneer de opdrachtgever redelijkerwijs had behoren te begrijpen dat daarvan sprake was.
- 3.8 Een aanbod geldt uitsluitend voor de daarin beschreven opdracht of bestelling en niet automatisch voor vervolgoordrachten.
- 3.9 Haal meer uit Microsoft is niet verplicht een deel van een samengestelde opdracht uit te voeren tegen een evenredig deel van de totaalprijs, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 4 – Aard en uitvoering van de dienstverlening

- 4.1 Haal meer uit Microsoft voert de overeenkomst zorgvuldig en naar beste inzicht en vermogen uit. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk een concreet resultaat is gegarandeerd, rust op Haal meer uit Microsoft uitsluitend een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.

- 4.2 De dienstverlening is gericht op het vergroten van kennis en vaardigheden in Microsoft 365 en Microsoft Office. Het uiteindelijke resultaat hangt mede af van de inzet, voorkennis, werkomgeving, softwareversie en toepassing door de opdrachtgever en deelnemers.
- 4.3 Haal meer uit Microsoft mag de inhoud, volgorde en didactische vorm van een training aanpassen wanneer dit voor een goede uitvoering wenselijk is, mits de kern van de overeengekomen prestatie behouden blijft.
- 4.4 Haal meer uit Microsoft is gerechtigd bij de uitvoering van de overeenkomst derden in te schakelen. Voor zover daarvoor toestemming van de opdrachtgever is vereist, verleent de opdrachtgever deze toestemming onherroepelijk en onvoorwaardelijk bij het aangaan van de overeenkomst.
- 4.5 Microsoft kan software, functies, benamingen, schermindelingen, licentievoorwaarden en technische mogelijkheden wijzigen. Haal meer uit Microsoft is niet verantwoordelijk voor wijzigingen of beperkingen die door Microsoft of een andere externe aanbieder worden doorgevoerd, maar zal waar redelijkerwijs mogelijk de training of digitale inhoud daarop aanpassen.
- 4.6 Tenzij anders vermeld, zijn trainingen en materialen primair gebaseerd op Microsoft 365 voor Windows. Functionaliteiten kunnen afwijken in oudere versies, de nieuwe of klassieke Outlook-omgeving, webversies, mobiele apps en op een Mac. Opdrachtgever controleert vóór aankoop of de aangeboden inhoud aansluit bij de gebruikte omgeving.

Artikel 5 – Informatie- en medewerkingsplicht van opdrachtgever

- 5.1 Opdrachtgever verstrekt tijdig alle informatie die redelijkerwijs nodig is voor een juiste uitvoering van de overeenkomst, waaronder informatie over leerdoelen, deelnemers, softwareversies, technische omgeving, beveiligingsbeperkingen en relevante interne werkprocessen.
- 5.2 Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de verstrekte informatie. Haal meer uit Microsoft mag uitgaan van de juistheid daarvan.
- 5.3 Wijzigingen die gevolgen kunnen hebben voor de uitvoering worden onverwijld gemeld.
- 5.4 Indien opdrachtgever noodzakelijke informatie of medewerking niet tijdig verstrekt, mag Haal meer uit Microsoft de uitvoering opschorten, de planning aanpassen en de daardoor ontstane extra kosten in rekening brengen. Voor een consument geldt dit alleen voor zover redelijk en wettelijk toegestaan.
- 5.5 Opdrachtgever zorgt ervoor dat deelnemers tijdig zijn geïnformeerd over de inhoud, planning, technische vereisten en toepasselijke gedrags- en gebruiksregels.

Artikel 6 – Planning, locatie en deelnemers

- 6.1 Data en tijden worden in overleg vastgesteld of staan vermeld in het aanbod. Genoemde termijnen zijn streeftermijnen, tenzij uitdrukkelijk is afgesproken dat een termijn fataal is.
- 6.2 Indien een opdracht meerdere live trainingen omvat, worden deze in beginsel binnen vijf maanden na de eerste training uitgevoerd, tenzij schriftelijk een andere periode is overeengekomen. Deze bepaling geldt niet voor digitale inhoud of een abonnement als zodanig.
- 6.3 Bij een training op locatie zorgt opdrachtgever kosteloos voor een geschikte, veilige en tijdig toegankelijke ruimte, een betrouwbare internetverbinding, een deugdelijke presentatievoorziening en - wanneer deelnemers zelf oefenen - voor passende apparatuur en geldige softwarelicenties.
- 6.4 Opdrachtgever zorgt ervoor dat de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen binnen zijn organisatie de uitvoering niet onnodig verhinderen. Eventuele interne toestemming van de ICT-afdeling wordt vooraf geregeld.

- 6.5 Uitsluitend het overeengekomen aantal deelnemers is gerechtigd aan de training deel te nemen. Deelname door extra personen is slechts toegestaan na voorafgaande toestemming van Haal meer uit Microsoft. Haal meer uit Microsoft is gerechtigd daarvoor aanvullende kosten in rekening te brengen.
- 6.6 Een deelnemer gedraagt zich respectvol en volgt redelijke aanwijzingen van de trainer op. Haal meer uit Microsoft mag een deelnemer die de training ernstig verstoort, anderen hindert, onveilig handelt of inbreuk maakt op rechten van derden, na waarschuwing uitsluiten. Er bestaat dan geen recht op terugbetaling, tenzij de uitsluiting disproportioneel zou zijn.
- 6.7 Het is opdrachtgever en de deelnemers niet toegestaan een training geheel of gedeeltelijk in beeld of geluid op te nemen, tenzij Haal meer uit Microsoft daarvoor vooraf schriftelijk toestemming heeft verleend.

Artikel 7 – Digitale inhoud, online leeromgeving en accounts

- 7.1 Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend het in de overeenkomst omschreven gebruiksrecht. De eigendom van en alle intellectuele-eigendomsrechten op de ter beschikking gestelde materialen en content blijven bij Haal meer uit Microsoft of haar licentiegevers en worden niet aan de opdrachtgever overgedragen.
- 7.2 Een account is strikt persoonlijk en mag uitsluitend worden gebruikt door de persoon aan wie het is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in dat de inloggegevens vertrouwelijk worden behandeld en niet worden gedeeld met of gebruikt door collega's, familieleden, opdrachtnemers of andere derden.
- 7.3 Indien een organisatie meerdere gebruikers toegang wil geven, moeten voor het overeengekomen aantal deelnemers afzonderlijke accounts of licenties worden afgenomen.
- 7.4 De opdrachtgever is verantwoordelijk voor alle handelingen die via zijn account plaatsvinden, tenzij hij aannemelijk maakt dat sprake was van misbruik dat hem niet kan worden toegerekend en hij Haal meer uit Microsoft daarover onmiddellijk heeft geïnformeerd.
- 7.5 Het is niet toegestaan digitale inhoud of materialen geheel of gedeeltelijk te kopiëren, downloaden – behoudens wanneer een downloadfunctie uitdrukkelijk wordt aangeboden –, opnemen, fotograferen, verveelvoudigen, verspreiden, openbaar maken, verkopen, verhuren, uitlenen, sublicentiëren, in een eigen cursus verwerken, etc.
- 7.6 Het is evenmin toegestaan technische beveiligingen te omzeilen, de online omgeving te belasten met geautomatiseerde verzoeken, malware te verspreiden of te proberen toegang te verkrijgen tot afgeschermd onderdelen.
- 7.7 Bij een redelijk vermoeden van accountdeling, ongeoorloofd gebruik of een beveiligingsincident is Haal meer uit Microsoft gerechtigd de toegang tot het account tijdelijk te blokkeren gedurende het onderzoek. De opdrachtgever wordt in de gelegenheid gesteld daarop een toelichting te geven, tenzij onmiddellijk ingrijpen noodzakelijk is ter voorkoming of beperking van misbruik, schade of beveiligingsrisico's.
- 7.8 Indien ongeoorloofde toegang tot of gebruik van een account wordt vastgesteld, is Haal meer uit Microsoft gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen. Indien de opdrachtgever handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, is Haal meer uit Microsoft tevens gerechtigd de daardoor misgelopen licentievergoedingen en overige aantoonbaar geleden schade op de opdrachtgever te verhalen.
- 7.9 Haal meer uit Microsoft streeft naar een goede beschikbaarheid van de online omgeving, maar garandeert geen ononderbroken toegang. Tijdelijke onderbrekingen kunnen voorkomen door onderhoud, updates, beveiligingsmaatregelen, storingen of werkzaamheden van hosting-, betaal- of platformleveranciers.

- 7.10 De opdrachtgever zorgt zelf voor geschikte apparatuur, een actuele browser, een werkende internetverbinding en – waar van toepassing – een geldige Microsoft-licentie.

Artikel 8 – Duur, verlenging en opzegging van abonnementen

- 8.1 Een abonnement gaat in op de in de overeenkomst of bestelbevestiging vermelde ingangsdatum. Indien geen ingangsdatum is overeengekomen, vangt het abonnement aan op het moment waarop Haal meer uit Microsoft de opdrachtgever toegang tot het abonnement heeft verleend.
- 8.2 De initiële looptijd van het abonnement is vermeld in het aanbod, de overeenkomst of de bestelbevestiging.
- 8.3 Onverminderd het wettelijke herroepingsrecht wordt een abonnement aangegaan voor de overeengekomen initiële looptijd. Het abonnement kan gedurende deze looptijd niet tussentijds worden opgezegd, behoudens voor zover uit dwingend recht anders voortvloeit. De opdrachtgever blijft de voor de volledige initiële looptijd overeengekomen vergoeding verschuldigd, ook indien is overeengekomen dat deze vergoeding in termijnen wordt betaald.
- 8.4 Indien de opdrachtgever handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, wordt het abonnement na afloop van de initiële looptijd telkens stilzwijgend verlengd voor eenzelfde duur, tenzij de opdrachtgever het abonnement uiterlijk drie weken vóór het einde van de lopende abonnementsperiode opzegt. Ook gedurende een verlengde abonnementsperiode is tussentijdse opzegging niet mogelijk, behoudens voor zover uit dwingend recht anders voortvloeit.
- 8.5 Indien de opdrachtgever een consument is, wordt het abonnement na afloop van de initiële looptijd uitsluitend voor onbepaalde tijd voortgezet. De consument is vanaf dat moment gerechtigd het abonnement op ieder moment op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
- 8.6 Een opzegging heeft uitsluitend betrekking op het abonnement waarop zij uitdrukkelijk ziet. Afzonderlijk overeengekomen trainingen, producten of andere opdrachten blijven onverminderd van kracht, tenzij uit de opzegging ondubbelzinnig het tegendeel blijkt.
- 8.7 Opzegging dient plaats te vinden per e-mail dan wel langs dezelfde of een vergelijkbare, eenvoudig toegankelijke elektronische weg als waarlangs het abonnement is aangegaan.

Artikel 9 – Wijziging van digitale inhoud of digitale diensten

- 9.1 Haal meer uit Microsoft is gerechtigd digitale inhoud en digitale diensten gedurende de looptijd van de overeenkomst te wijzigen, voor zover deze wijzigingen noodzakelijk zijn om de inhoud of diensten actueel, veilig, bruikbaar of technisch compatibel te houden. Wijzigingen kunnen onder meer verband houden met ontwikkelingen binnen Microsoft 365, gewijzigde wet- en regelgeving, beveiligingsvereisten, hosting, didactische inzichten of de inrichting van de digitale leeromgeving.
- 9.2 Een wijziging mag niet tot gevolg hebben dat de overeengekomen kernprestatie zonder geldige reden wezenlijk wordt verminderd. Indien een wijziging voor een consument meer dan geringe negatieve gevolgen heeft, informeert Haal meer uit Microsoft de consument vooraf op duidelijke en begrijpelijke wijze over de aard en het tijdstip van de wijziging en, voor zover van toepassing, over het recht de overeenkomst te beëindigen.
- 9.3 Haal meer uit Microsoft is gerechtigd onderdelen van de digitale inhoud of digitale diensten te vervangen door inhoud met een vergelijkbaar doel en niveau. Verouderde video's, templates, instructies of andere materialen mogen worden verwijderd indien deze niet langer juist, veilig, actueel of relevant zijn.

- 9.4 De online leeromgeving kan gedurende de looptijd worden uitgebreid met nieuwe functies, modules of programmaonderdelen. Verwijzingen naar toekomstige inhoud, functionaliteiten of uitbreidingen gelden uitsluitend als bindende toezegging indien deze uitdrukkelijk als zodanig in de overeenkomst zijn opgenomen.

Artikel 10 – Annulering en verplaatsing door de opdrachtgever

- 10.1 Dit artikel is uitsluitend van toepassing op live trainingen en afzonderlijke onderdelen van een traject. Het laat het wettelijke herroepingsrecht van consumenten en de bepalingen inzake de opzegging van abonnementen onverlet.
- 10.2 Voor zover een consument op grond van de wet gerechtigd is de overeenkomst tussentijds te beëindigen, is hij een naar redelijkheid vast te stellen vergoeding verschuldigd voor de reeds verrichte werkzaamheden, de reeds gemaakte kosten, de voor de uitvoering gereserveerde capaciteit en het reeds door hem genoten voordeel. Bij de vaststelling van deze vergoeding wordt rekening gehouden met de besparingen die voor Haal meer uit Microsoft uit de beëindiging voortvloeien. De vergoeding bedraagt niet meer dan de overeengekomen prijs.
- 10.3 Indien een zakelijke opdrachtgever een training of trajectonderdeel annuleert, blijft de volledige overeengekomen prijs verschuldigd. Haal meer uit Microsoft brengt daarop de door de annulering gerealiseerde besparingen en eventuele opbrengsten uit vervangende inzet in mindering, voor zover de eisen van redelijkheid en billijkheid daartoe nopen.
- 10.4 Een zakelijke opdrachtgever is gerechtigd een geplande training eenmaal kosteloos te verplaatsen, mits het verzoek daartoe uiterlijk veertien kalenderdagen vóór de overeengekomen uitvoeringsdatum door Haal meer uit Microsoft is ontvangen en partijen overeenstemming bereiken over een vervangende datum.
- 10.5 Haal meer uit Microsoft is niet gehouden in te stemmen met een verzoek tot verplaatsing dat minder dan veertien kalenderdagen vóór de overeengekomen uitvoeringsdatum wordt gedaan. Indien Haal meer uit Microsoft met een dergelijk verzoek instemt, is zij gerechtigd de reeds gemaakte kosten, waaronder - voor zover van toepassing - gereserveerde locatiekosten, alsmede een redelijke vergoeding voor de met de wijziging samenhangende werkzaamheden in rekening te brengen.
- 10.6 Een deelnemer kan, na voorafgaande kennisgeving aan Haal meer uit Microsoft, door een andere deelnemer worden vervangen, mits deze vervangende deelnemer past binnen de doelgroep en beschikt over het voor de training vereiste niveau. Persoonsgebonden accounts, reeds gevolgde onderdelen en individueel behaalde resultaten zijn niet overdraagbaar, tenzij Haal meer uit Microsoft anders besluit. Haal meer uit Microsoft is gerechtigd voor een dergelijke wijziging administratiekosten ad € 25.000,00 per aanvraag in rekening te brengen.
- 10.7 Indien een deelnemer zonder tijdige annulering niet bij een training verschijnt of niet tijdig inlogt, wordt dit aangemerkt als een annulering op de overeengekomen uitvoeringsdatum.

Artikel 11 – Annulering, verplaatsing of wijziging door Haal meer uit Microsoft

- 11.1 Haal meer uit Microsoft is gerechtigd een training te verplaatsen of te annuleren indien uitvoering daarvan als gevolg van ziekte of verhindering van de trainer, een onvoldoende aantal deelnemers, technische storingen, veiligheidsrisico's, overmacht of andere zwaarwegende omstandigheden redelijkerwijs niet van haar kan worden verlangd.
- 11.2 Haal meer uit Microsoft zal zich eerst inspannen om een passende vervangende trainer, alternatieve uitvoeringsvorm of vervangende datum aan te bieden. De opdrachtgever verleent de medewerking die redelijkerwijs van hem kan worden verlangd om tot een nieuwe uitvoeringsdatum te komen.

- 11.3 Indien voor een training met open inschrijving een minimumaantal deelnemers geldt en dit aantal niet wordt bereikt, stelt Haal meer uit Microsoft de deelnemers daarvan zo mogelijk uiterlijk 48 uur vóór aanvang van de training in kennis.
- 11.4 Indien binnen een redelijke termijn geen passende vervangende uitvoering kan worden aangeboden, is de opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te beëindigen voor zover deze betrekking heeft op het niet-uitgevoerde gedeelte. Het voor dat gedeelte reeds betaalde bedrag wordt terugbetaald. Iedere verdere verplichting tot schadevergoeding is uitgesloten, behoudens voor zover deze uitsluiting in strijd is met dwingend recht of de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Haal meer uit Microsoft.

Artikel 12 – Herroepingsrecht voor consumenten

- 12.1 Dit artikel geldt uitsluitend voor een consument die een overeenkomst op afstand of buiten de verkoopruimte sluit en voor zover geen wettelijke uitzondering van toepassing is.
- 12.2 De consument kan de overeenkomst zonder opgave van redenen binnen veertien dagen herroepen. Bij een dienst of abonnement begint de termijn op de dag na het sluiten van de overeenkomst. Bij de koop van een zaak begint de termijn op de dag na ontvangst door de consument of een door hem aangewezen derde.
- 12.3 De consument kan herroepen door binnen de termijn een ondubbelzinnige verklaring te sturen, het modelformulier in de bijlage te gebruiken of – wanneer de overeenkomst via een online-interface is gesloten – de op de online-interface aangeboden herroepingsfunctie te gebruiken.
- 12.4 Wanneer de consument de online herroepingsfunctie gebruikt, bevestigt Haal meer uit Microsoft de ontvangst onverwijld per e-mail of op een andere duurzame gegevensdrager, onder vermelding van de inhoud, datum en het tijdstip van de herroeping.
- 12.5 Wanneer de consument verzoekt een dienst of digitale dienst al tijdens de bedenktijd te laten beginnen en hij vervolgens herroept voordat de dienst volledig is uitgevoerd, is hij een evenredig bedrag verschuldigd voor het deel dat tot het moment van herroeping is uitgevoerd, mits vooraf aan de wettelijke informatie- en instemmingsvereisten is voldaan.
- 12.6 Het herroepingsrecht bij een volledig uitgevoerde dienst vervalt alleen wanneer de uitvoering met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument is begonnen en de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de dienst volledig is uitgevoerd.
- 12.7 Bij digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd, zoals een afzonderlijke direct toegankelijke video- of downloadserie, vervalt het herroepingsrecht alleen wanneer: (a) de consument vooraf uitdrukkelijk heeft ingestemd met onmiddellijke levering; (b) hij heeft verklaard daardoor afstand te doen van zijn herroepingsrecht; en (c) Haal meer uit Microsoft daarvan een bevestiging heeft verstrekt.
- 12.8 Het enkel aanmaken van een account of beschikbaar stellen van een doorlopende digitale dienst leidt niet automatisch tot verlies van het herroepingsrecht.
- 12.9 Na een geldige herroeping betaalt Haal meer uit Microsoft de ontvangen bedragen uiterlijk binnen veertien dagen terug, met gebruikmaking van hetzelfde betaalmiddel, tenzij anders overeengekomen. Bij de koop van een zaak mag terugbetaling worden opgeschort totdat de zaak is ontvangen of de consument aantoont dat deze is teruggezonden.
- 12.10 De consument behandelt een te retourneren zaak zorgvuldig en is alleen aansprakelijk voor waardevermindering die het gevolg is van gebruik dat verder gaat dan nodig om aard, kenmerken en werking vast te stellen. De rechtstreekse kosten van terugzending komen voor rekening van de consument, tenzij anders is vermeld.

Artikel 13 – Webwinkel en levering van fysieke producten

- 13.1 Dit artikel is van toepassing op fysieke producten, waaronder boeken en andere roerende zaken die via de webwinkel van Haal meer uit Microsoft worden verkocht.
- 13.2 Een opgegeven levertijd is te allen tijde indicatief, tenzij uitdrukkelijk een vaste leverdatum is overeengekomen.
- 13.3 Het risico van beschadiging of verlies gaat bij een consument over bij feitelijke ontvangst door de consument of een door hem aangewezen derde. Bij een zakelijke opdrachtgever gaat het risico over bij overdracht aan de vervoerder, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 13.4 De opdrachtgever is gehouden om de bestelling zo spoedig mogelijk na ontvangst te controleren en meldt zichtbare transportschade of een onjuiste levering direct, zodat Haal meer uit Microsoft de vervoerder kan aanspreken.
- 13.5 Een consument behoudt zijn wettelijke rechten wanneer een product niet aan de overeenkomst beantwoordt. Een melding binnen twee maanden na ontdekking is in ieder geval tijdig.

Artikel 14 – Prijzen, facturering en betaling

- 14.1 De opdrachtgever is de prijs verschuldigd die bij het aangaan van de overeenkomst is vermeld.
- 14.2 Alle vermelde prijzen zijn exclusief omzetbelasting, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 14.3 Reis-, verblijf-, locatie-, parkeer-, verzend- en andere bijkomende kosten worden uitsluitend in rekening gebracht indien deze vooraf aan de opdrachtgever kenbaar zijn gemaakt of met hem zijn overeengekomen.
- 14.4 Betaling vindt plaats via een door Haal meer uit Microsoft aangeboden betaalmethode dan wel binnen veertien dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk een andere betalingstermijn is overeengekomen.
- 14.5 Indien betaling in termijnen is overeengekomen, dienen de termijnen op de overeengekomen vervaldatum te worden voldaan. Dit laat onverlet dat toekomstige termijnen niet langer verschuldigd zijn indien en voor zover dit voortvloeit uit een rechtsgeldige herroeping, opzegging, ontbinding of andere beëindiging van de overeenkomst.
- 14.6 Een zakelijke opdrachtgever is na het verstrijken van de betalingstermijn zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en is de wettelijke handelsrente en wettelijke buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd.
- 14.7 Een consument is pas buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd nadat hij na het intreden van verzuim kosteloos schriftelijk een termijn van veertien dagen heeft gekregen om alsnog te betalen. De hoogte van rente en incassokosten wordt vastgesteld volgens de wet.
- 14.8 Haal meer uit Microsoft mag de uitvoering en toegang opschorten zolang een opeisbaar bedrag onbetaald blijft, nadat de opdrachtgever een redelijke gelegenheid tot betaling heeft gekregen. Bij digitale diensten aan consumenten worden de wettelijke vereisten en proportionaliteit in acht genomen.
- 14.9 Een zakelijke opdrachtgever is niet gerechtigd enige betalingsverplichting op te schorten of te verrekenen, tenzij de tegenvordering door Haal meer uit Microsoft schriftelijk is erkend of bij onherroepelijke rechterlijke uitspraak is vastgesteld.

- 14.10 Haal meer uit Microsoft is gerechtigd haar prijzen voor toekomstige opdrachten en toekomstige verlengingsperioden te wijzigen. Een prijswijziging gedurende een lopende vaste contractperiode is uitsluitend van toepassing indien deze mogelijkheid vooraf uitdrukkelijk is overeengekomen of indien de wijziging rechtstreeks voortvloeit uit gewijzigde wet- of regelgeving of overheidsheffingen. Voor zover een prijswijziging nadelig is voor een consument, worden diens dwingendrechtelijke rechten, waaronder eventuele beëindigingsrechten, onverkort gerespecteerd.

Artikel 15 – Klachten, gebreken en herstel

- 15.1 Een opdrachtgever meldt een klacht zo spoedig mogelijk nadat hij het probleem heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken, bij voorkeur schriftelijk en met een duidelijke omschrijving en relevante bewijsstukken.
- 15.2 Haal meer uit Microsoft bevestigt een klacht en reageert in beginsel binnen veertien dagen. Wanneer meer tijd nodig is, ontvangt de opdrachtgever binnen die termijn een indicatie van de verdere behandeling.
- 15.3 De opdrachtgever geeft Haal meer uit Microsoft een redelijke gelegenheid de klacht te onderzoeken en – waar passend – de prestatie alsnog correct uit te voeren, toegang te herstellen, digitale inhoud te actualiseren of een vervangende training aan te bieden.
- 15.4 Wanneer herstel niet mogelijk is of niet binnen een redelijke termijn plaatsvindt, gelden de rechten die voortvloeien uit de overeenkomst en de wet, waaronder in passende gevallen prijsvermindering of beëindiging.
- 15.5 Een klacht schort de betalingsverplichting van een zakelijke opdrachtgever niet op. Een consument behoudt de opschortingsrechten die de wet hem toekent.

Artikel 16 – Intellectuele eigendom en gebruiksrechten

- 16.1 Alle intellectuele-eigendomsrechten op trainingen, video's, opnamen, teksten, methodes, modellen, werkboeken, presentaties, templates, formats, afbeeldingen, websites, databanken en overige materialen berusten bij Haal meer uit Microsoft of haar licentiegevers.
- 16.2 De opdrachtgever krijgt gedurende de overeengekomen periode een beperkt, persoonlijk, niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht voor het eigen leerdoel of – bij een zakelijke overeenkomst – voor de vooraf aangewezen deelnemers binnen de eigen organisatie.
- 16.3 Materialen mogen niet intern of extern worden gedeeld buiten de kring van personen voor wie uitdrukkelijk een licentie is afgenomen. Ook het delen via een intranet, Teams-kanaal, SharePoint, leerplatform, gedeelde schijf of e-mailgroep is niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.
- 16.4 De opdrachtgever mag voor strikt eigen gebruik beperkte persoonlijke aantekeningen maken. Het integraal overnemen of systematisch samenvatten van de inhoud voor verspreiding aan anderen is niet toegestaan.
- 16.5 Opnamen van live trainingen of Q&A-sessies mogen uitsluitend worden gemaakt door Haal meer uit Microsoft of met haar voorafgaande schriftelijke toestemming.
- 16.6 Bij beëindiging of afloop van het gebruiksrecht staakt de opdrachtgever ieder gebruik en verwijdt hij lokaal opgeslagen materialen voor zover bewaring niet uitdrukkelijk is toegestaan of wettelijk verplicht is.
- 16.7 De namen Microsoft, Microsoft 365, Office, Outlook, Teams en overige productnamen kunnen merken van Microsoft Corporation zijn. Het gebruik daarvan door Haal meer uit Microsoft houdt geen eigendomsoverdracht of officiële verbondenheid in.

Artikel 17 – Geheimhouding en persoonsgegevens

- 17.1 Partijen behandelen vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst ontvangen geheim. Informatie is vertrouwelijk wanneer dit is meegedeeld of uit aard en omstandigheden voortvloeit.
- 17.2 De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie die openbaar was, rechtmatig van een derde is verkregen, onafhankelijk is ontwikkeld of op grond van wet, rechterlijk bevel of bevoegd overheidsverzoek moet worden verstrekt.
- 17.3 De opdrachtgever voorkomt dat tijdens een training onnodig persoonsgegevens, bedrijfsgeheimen, wachtwoorden, medische gegevens of andere gevoelige informatie zichtbaar worden. Bij demonstraties worden waar mogelijk oefengegevens of geanonimiseerde voorbeelden gebruikt.
- 17.4 Haal meer uit Microsoft verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig haar privacyverklaring en de toepasselijke privacywetgeving.
- 17.5 Indien Haal meer uit Microsoft ten behoeve van de opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt als verwerker, sluiten partijen, voor zover wettelijk vereist, een verwerkersovereenkomst.
- 17.6 De geheimhoudingsverplichtingen blijven na het einde van de overeenkomst bestaan zolang de informatie een vertrouwelijk karakter heeft.

Artikel 18 – Aansprakelijkheid

- 18.1 Haal meer uit Microsoft is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een aan haar toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of een aan haar toe te rekenen onrechtmatige daad. Haal meer uit Microsoft is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder mede wordt verstaan gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, reputatieschade, bedrijfsstagnatie en schade als gevolg van aanspraken van derden,
- 18.2 Indien Haal meer uit Microsoft jegens opdrachtgever aansprakelijk is, is deze aansprakelijkheid beperkt tot directe schade en tot het bedrag dat in het betreffende geval onder de aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico. Indien om welke reden dan ook geen uitkering onder de verzekering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot het factuurbedrag van het onderdeel van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, met als maximum het totaalbedrag dat in de twaalf maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis uit hoofde van die overeenkomst aan de opdrachtgever is gefactureerd en betaald.
- 18.3 Haal meer uit Microsoft is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat de opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie verstrekt, aanwijzingen niet opvolgt, onvoldoende back-ups maakt, onvoldoende beveiligingsmaatregelen treft of software gebruikt die niet aan de meegedeelde technische vereisten voldoet.
- 18.4 Haal meer uit Microsoft is niet aansprakelijk voor uitval, wijzigingen of beperkingen van Microsoft 365, internetverbindingen, hosting, betaalproviders, videoplatforms of andere diensten van derden, tenzij de schade het gevolg is van een aan Haal meer uit Microsoft toerekenbare keuze of tekortkoming.
- 18.7 De opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk voor beslissingen en handelingen die hij op basis van de training of materialen neemt, waaronder wijzigingen in mailboxen, documenten, automatiseringen, gegevens of bedrijfsprocessen.

18.8 De beperkingen in dit artikel gelden niet bij schade door opzet of bewuste roekeloosheid van Haal meer uit Microsoft of haar leidinggevenden, bij overlijden of lichamelijk letsel voor zover uitsluiting niet is toegestaan, of voor zover dwingend recht zich tegen beperking verzet.

Artikel 19 – Overmacht

- 19.1 Van overmacht is sprake indien een tekortkoming het gevolg is van een omstandigheid die buiten de wil en invloedssfeer van Haal meer uit Microsoft is gelegen. Daaronder wordt in ieder geval verstaan ziekte of arbeidsongeschiktheid van de trainer, epidemieën, brand, storingen in de elektriciteits- of internetvoorziening, storingen bij hosting-, software- of videodiensten, cyberincidenten, overheidsmaatregelen, stakingen, vervoersproblemen, extreme weersomstandigheden en het niet, niet tijdig of niet deugdelijk presteren van een voor de uitvoering van de overeenkomst essentiële leverancier.
- 19.2 Gedurende de periode van overmacht worden de verplichtingen van Haal meer uit Microsoft opgeschort voor zover de uitvoering daarvan door de overmacht wordt verhinderd. Haal meer uit Microsoft stelt de opdrachtgever zo spoedig mogelijk van de overmachtsituatie in kennis en spant zich, voor zover dit redelijkerwijs van haar kan worden verlangd, in om een passende alternatieve uitvoering aan te bieden.
- 19.3 Indien de overmacht langer dan zestig dagen voortduurt of nakoming blijvend onmogelijk is, mag iedere partij het nog niet uitgevoerde deel schriftelijk beëindigen. Reeds verrichte prestaties worden naar evenredigheid afgerekend.

Artikel 20 – Opschorting en beëindiging wegens tekortkoming

- 20.1 Indien een partij tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, stelt de andere partij haar schriftelijk een redelijke termijn om alsnog deugdelijk na te komen, tenzij nakoming blijvend onmogelijk is of het verzuim op grond van de wet zonder ingebrekestelling intreedt.
- 20.2 Haal meer uit Microsoft is gerechtigd de uitvoering of toegang per direct – d.w.z. zonder enige ingebrekestelling - opschorten bij niet-tijdige en volledige betaling, misbruik van accounts, inbreuk op intellectuele-eigendomsrechten, ernstige verstoring, veiligheidsrisico's of een andere wezenlijke tekortkoming.
- 20.3 Wanneer de tekortkoming niet binnen de gestelde termijn wordt hersteld, mag de overeenkomst geheel of gedeeltelijk worden beëindigd. Een beëindiging laat reeds ontstane betalings- en schadevergoedingsverplichtingen onverlet.
- 20.4 Haal meer uit Microsoft is gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang te beëindigen indien de opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt of verkrijgt, zijn onderneming beëindigt of liquideert, op een wezenlijk deel van zijn vermogen beslag wordt gelegd waardoor de nakoming van de overeenkomst wezenlijk wordt bemoeilijkt, dan wel indien gegronde vrees bestaat dat de opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen en hij, na een daartoe strekkend verzoek, nalaat voldoende zekerheid voor de nakoming te stellen.

Artikel 21 – Elektronische communicatie

- 21.1 Partijen mogen elektronisch communiceren en overeenkomsten langs elektronische weg sluiten.
- 21.2 De opdrachtgever zorgt voor een juist en toegankelijk e-mailadres en controleert ook de map voor ongewenste e-mail.

- 21.3 Haal meer uit Microsoft is niet aansprakelijk voor schade door onderschepping, vertraging, manipulatie of niet-aflevering van elektronische communicatie die buiten haar redelijke invloedssfeer ligt.
- 21.4 Partijen nemen redelijke maatregelen tegen virussen, phishing, ongeautoriseerde toegang en andere digitale risico's.

Artikel 22 – Wijziging van deze voorwaarden

- 22.1 Haal meer uit Microsoft is gerechtigd deze algemene voorwaarden van tijd tot tijd te wijzigen. De gewijzigde voorwaarden zijn ook van toepassing op lopende overeenkomsten vanaf het moment waarop de wijziging aan de opdrachtgever is meegedeeld, behoudens voor zover uit dwingend recht anders voortvloeit.

Artikel 23 – Toepasselijk recht en geschillen

- 23.1 Op alle overeenkomsten tussen Haal Meer Uit Microsoft en opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
- 23.3 Alle geschillen tussen Haal Meer Uit Microsoft en opdrachtgever worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Haal meer uit Microsoft is gevestigd, behoudens voor zover uit dwingend recht anders voortvloeit.

Bijlage – Modelformulier voor herroeping

Dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u als consument de overeenkomst wilt herroepen.

Onderdeel	In te vullen gegevens
Aan	Haal meer uit Microsoft, Ravenhorsterweg 105, 7103 AS Winterswijk, info@haalmeeruitmicrosoft.nl
Mededeling	Hierbij deel ik u mede dat ik onze overeenkomst betreffende de onderstaande dienst / digitale inhoud / zaak herroep.
Product of dienst	
Besteld / overeenkomst gesloten op	
Ontvangen op (bij een zaak)	
Naam consument	
Adres consument	
E-mailadres	
Datum	
Handtekening (alleen bij papieren verzending)	

Let op: u mag ook op iedere andere ondubbelzinnige wijze herroepen. Gebruik van dit formulier is niet verplicht.