



MAVE

**Algemene Voorwaarden
Verwerkersovereenkomst
SLA/Supportvoorwaarden**

Versie 01-04-2026



De algemene voorwaarden zijn van toepassing op overeenkomsten tussen opdrachtgever en MAVE Services B.V. en vormen daarmee een onderdeel van iedere overeenkomst, gesloten tussen opdrachtgever en MAVE Services B.V..

Definities

In deze algemene voorwaarden, verwerkersovereenkomst en SLA/supportvoorwaarden wordt verstaan onder:

1.1 MAVE

de besloten vennootschap MAVE Services B.V., statutair gevestigd te Vlaardingen in Nederland, bij de Kamer van Koophandel ingeschreven onder nummer 42027281, alsmede aan haar gelieerde ondernemingen, ingeschakelde derden en hulppersonen.

1.2 MAVE Services B.V.

de besloten vennootschap MAVE Services B.V., statutair gevestigd te Vlaardingen in Nederland, bij de Kamer van Koophandel ingeschreven onder nummer 42027281, alsmede aan haar gelieerde ondernemingen, ingeschakelde derden en hulppersonen.

1.3 Opdrachtgever

iedere natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf, alsmede iedere rechtspersoon, die met MAVE Services B.V. een overeenkomst aangaat of daartoe onderhandelt.

1.4 Diensten

alle door MAVE Services B.V. aangeboden werkzaamheden, waaronder mede begrepen functioneel applicatiebeheer, consultancy, support, workflow-optimalisatie, rapportageontwikkeling, koppelingen, AFAS-inrichting, datamigraties, procesadvies en projectmatige dienstverlening.

1.5 Overeenkomst

iedere offerte, opdrachtbevestiging, SLA, supportabonnement, aanvullende opdracht, wijzigingsverzoek of andere rechtsverhouding tussen partijen waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn.

1.6 Supportvraag

een door Opdrachtgever ingediende functionele vraag, gebruikersvraag, optimalisatieverzoek of incident met betrekking tot de AFAS-omgeving, welke binnen de overeengekomen fair use en behandeltijd valt.





1.7 Meerwerk

alle werkzaamheden die buiten de overeengekomen scope, abonnementsinhoud, SLA, fair use of standaard supportvraag vallen, waaronder mede verstaan projectwerk, implementaties, uitgebreide analyses, rapportageontwikkeling en procesherontwerp.

1.8 Fair use

het redelijke en normale gebruik van supportdiensten passend binnen het gekozen abonnement, waarbij de classificatie, complexiteit en benodigde behandeltijd uitsluitend ter beoordeling van MAVE Services B.V. staat.

1.9 SLA

de tussen partijen overeengekomen service level afspraken, waaronder supportvensters, reactietijden, fair use, abonnementsvormen en escalatieprocedures.

1.10 Werkdag

iedere kalenderdag, met uitzondering van zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen in Nederland.

ALGEMENE VOORWAARDEN



Artikel 1 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachten, overeenkomsten, verlengingen en vervolgoopdrachten van MAVE Services B.V.
2. Toepasselijkheid van algemene voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk uitgesloten conform artikel 6:225 lid 3 BW, ook indien hiernaar wordt verwezen in inkoopdocumentatie of portals.
3. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn uitsluitend geldig indien deze schriftelijk en uitdrukkelijk door MAVE zijn bevestigd.
4. Indien enige bepaling nietig, vernietigbaar of onafdwingbaar blijkt, tast dit de geldigheid van de overige bepalingen niet aan. Partijen zullen in dat geval een vervangende bepaling overeenkomen die zoveel mogelijk aansluit bij doel en strekking van de oorspronkelijke bepaling.

Artikel 2 – Offertes en overeenkomst

1. Alle offertes en prijsopgaven van MAVE zijn vrijblijvend en gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte informatie.
2. Kennelijke fouten, rekenfouten, verschrijvingen of onjuiste aannames in offertes binden MAVE niet.
3. Een overeenkomst komt tot stand zodra Opdrachtgever schriftelijk of digitaal akkoord geeft, dan wel zodra MAVE feitelijk aanvangt met de uitvoering van de werkzaamheden.
4. Aanvullende wensen of gewijzigde inzichten van Opdrachtgever na opdrachtverstrekking kunnen leiden tot meerwerk en aangepaste planning.

Artikel 3 – Uitvoering en medewerking

1. MAVE zal de overeengekomen diensten uitvoeren naar beste inzicht, deskundigheid en vermogen, overeenkomstig de eisen van goed opdrachtnemerschap als bedoeld in artikel 7:401 BW.
2. Alle dienstverlening geschiedt op basis van een **inspanningsverbintenis**. MAVE geeft nadrukkelijk geen garanties ten aanzien van specifieke resultaten, foutloze werking of ononderbroken beschikbaarheid van software van derden.



3. Opdrachtgever draagt zorg voor tijdige en volledige verstrekking van alle informatie, toegangsrechten, testomgevingen, autorisaties en contactpersonen die noodzakelijk zijn voor een correcte uitvoering.
4. Indien de uitvoering wordt vertraagd door het niet of niet tijdig verstrekken van informatie, komen de gevolgen daarvan volledig voor rekening van Opdrachtgever.
5. MAVE heeft het recht haar werkzaamheden op te schorten zolang de vereiste medewerking uitblijft.

Artikel 4 – Tarieven, facturatie en betaling

1. Werkzaamheden worden verricht op basis van het overeengekomen uurtarief, tenzij partijen schriftelijk een vaste prijs of abonnementsvergoeding zijn overeengekomen.
2. Meerwerk, spoedwerkzaamheden en werkzaamheden buiten fair use worden steeds op nacalculatie uitgevoerd tegen het geldende uurtarief.
3. Facturen dienen binnen 14 dagen na factuurdatum te zijn voldaan, zonder opschorting, korting of verrekening.
4. Bij niet-tijdige betaling is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is de wettelijke handelsrente ex artikel 6:119a BW verschuldigd.
5. Alle redelijke buitengerechtelijke en gerechtelijke incassokosten komen voor rekening van Opdrachtgever conform artikel 6:96 BW.
6. Bij betalingsachterstand heeft MAVE het recht haar werkzaamheden, support en toegang tot systemen tijdelijk op te schorten.

Artikel 5 – Duur, verlenging en beëindiging

1. Support- en beheerabonnements worden aangegaan voor de overeengekomen initiële contractduur, met een minimum van 12 maanden tenzij anders vermeld.
2. Na afloop wordt de overeenkomst stilzwijgend verlengd met dezelfde periode.
3. Opzegging dient schriftelijk te geschieden uiterlijk één maand voor het einde van de lopende contractperiode.
4. Iedere partij is bevoegd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien de andere partij, na deugdelijke ingebrekestelling en redelijke hersteltermijn, toerekenbaar tekortschiet conform artikel 6:265 BW.
5. Reeds verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten blijven te allen tijde verschuldigd.



Artikel 6 – Intellectueel eigendom

1. Alle intellectuele eigendomsrechten op methodieken, templates, workflows, documentatie, generieke AFAS-inrichtingen, scripts, dashboards, rapportages, modellen en overige ontwikkelde bouwblokken berusten exclusief bij MAVE.
2. Voor zover in het kader van de opdracht klantspecifieke configuraties worden ingericht, verkrijgt Opdrachtgever uitsluitend een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht binnen de eigen organisatie.
3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan door MAVE ontwikkelde materialen te verveelvoudigen, commercialiseren of ter beschikking te stellen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

Artikel 7 – Aansprakelijkheid

1. Iedere aansprakelijkheid van MAVE, uit welke hoofde dan ook, is beperkt tot het factuurbedrag van de opdracht of deelopdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
2. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, reputatieschade, verlies van data en bedrijfsstagnatie is uitdrukkelijk uitgesloten.
3. MAVE is nimmer aansprakelijk voor schade veroorzaakt door software van derden, AFAS-updates, API-wijzigingen, Microsoft-omgevingen, foutieve brondata of handelingen van derden.
4. Iedere vordering tot schadevergoeding vervalt indien deze niet binnen 12 maanden na ontdekking schriftelijk is gemeld.

Artikel 8 – Overmacht

1. Onder overmacht wordt mede verstaan iedere van buiten komende oorzaak waarop MAVE redelijkerwijs geen invloed kan uitoefenen.
2. Hieronder vallen onder meer storingen bij AFAS, Microsoft, hostingproviders, internetverbindingen, cyberincidenten, ziekte van sleutelconsultants, stroomstoringen en overheidsmaatregelen.
3. Tijdens overmacht worden verplichtingen opgeschort zonder recht op schadevergoeding.



Artikel 9 – Persoonsgegevens

1. Indien MAVE in het kader van haar dienstverlening persoonsgegevens verwerkt, geschiedt dit uitsluitend in opdracht van Opdrachtgever en conform de in dit document opgenomen verwerkersovereenkomst.
2. Opdrachtgever staat ervoor in dat zij gerechtigd is de betreffende persoonsgegevens te laten verwerken.

Artikel 10 – Exit en migratie

1. Bij beëindiging van de overeenkomst zal MAVE op verzoek redelijke ondersteuning bieden bij overdracht, documentatie of migratie naar een opvolgend dienstverlener.
2. Exit-werkzaamheden maken geen onderdeel uit van reguliere supportabonnementen en worden steeds op nacalculatie uitgevoerd.
3. MAVE is gerechtigd eerst openstaande facturen te laten voldoen alvorens exit-assistentie te leveren.

Artikel 11 – Toepasselijk recht en forum

1. Op alle rechtsverhoudingen tussen partijen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen zullen exclusief worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Zeeland-West-Brabant, locatie Breda.

VERWERKERSOVEREENKOMST



Artikel 1 – Rollen en uitgangspunten

1. MAVE treedt op als verwerker in de zin van artikel 4 AVG.
2. Opdrachtgever kwalificeert als verwerkingsverantwoordelijke en bepaalt doel en middelen van de verwerking.

Artikel 2 – Doeleinden en aard van verwerking

1. Verwerking vindt uitsluitend plaats voor applicatiebeheer, support, consultancy, troubleshooting, analyses, workflow-optimalisatie en rapportageontwikkeling.
2. MAVE verwerkt persoonsgegevens nooit voor eigen doeleinden.

Artikel 3 – Categorieën persoonsgegevens en betrokkenen

1. Mogelijke categorieën gegevens omvatten NAW-gegevens, contactgegevens, HR-data, salarisinformatie, verzuimgegevens, workflowdata en gebruikerslogs.
2. Betrokkenen kunnen onder meer medewerkers, sollicitanten, leveranciers en relaties van Opdrachtgever zijn.

Artikel 4 – Beveiliging

1. MAVE neemt passende technische en organisatorische maatregelen conform artikel 32 AVG.
2. Hieronder vallen in ieder geval MFA, least privilege, logging, endpointbeveiliging, wachtwoordbeleid en beveiligde toegang tot klantomgevingen.

Artikel 5 – Subverwerkers

1. MAVE is gerechtigd subverwerkers in te schakelen indien dit noodzakelijk is voor de dienstverlening.
2. Met subverwerkers worden passende contractuele AVG-waarborgen overeengekomen.

Artikel 6 – Datalekken

1. Datalekken worden onverwijld na constatering en uiterlijk binnen 48 uur gemeld.
2. MAVE verstrekt daarbij alle redelijkerwijs beschikbare informatie voor de meldplicht van Opdrachtgever.



Artikel 7 – Rechten van betrokkenen

1. MAVE ondersteunt Opdrachtgever bij verzoeken inzake inzage, correctie, verwijdering, dataportabiliteit en beperking van verwerking.
2. Werkzaamheden die hieruit voortvloeien kunnen op nacalculatie worden uitgevoerd indien deze buiten reguliere dienstverlening vallen.

Artikel 8 – Einde overeenkomst

1. Na afloop van de dienstverlening worden persoonsgegevens verwijderd, geretourneerd of veilig overgedragen, afhankelijk van de instructie van Opdrachtgever.
2. Wettelijke bewaarplichten prevaleren.

SLA/SUPPORTVOORWAARDEN



Artikel 1 – Reikwijdte

Deze SLA geldt voor alle support- en beheerabonnementen van MAVE Services B.V.

Artikel 2 – Supportkanaal en insturen

1. Supportverzoeken kunnen **24/7 worden ingestuurd** via de overeengekomen kanalen.
2. Insturen buiten supporturen betekent niet dat directe behandeling plaatsvindt.

Artikel 3 – Supporturen

Support wordt geleverd op:

- **maandag: gehele dag**
- **dinsdag t/m vrijdag: na 16:30 uur**
- **weekend: gehele dag**

Artikel 4 – Reactietijd

1. De maximale eerste inhoudelijke reactietijd bedraagt **2 werkdagen**.
2. Een ontvangstbevestiging geldt niet als inhoudelijke reactie.

Artikel 5 – Fair use & abonnementsvormen

Onder fair use wordt verstaan het redelijke gebruik van supportvragen passend binnen het gekozen abonnement. De beoordeling of een vraag binnen fair use valt, ligt uitsluitend bij de consultant van **MAVE Services B.V.**



Basic

- maximaal **5 supportvragen per maand**
- per klantvraag maximaal **30 minuten inbegrepen**
- overschrijding boven 30 minuten wordt uitgevoerd op nacalculatie
- beoordeling van de benodigde tijd ligt bij de consultant van MAVE Services B.V.

Advanced

- maximaal **10 supportvragen per maand**
- per klantvraag maximaal **30 minuten inbegrepen**
- overschrijding boven 30 minuten wordt uitgevoerd op nacalculatie
- beoordeling van de benodigde tijd ligt bij de consultant van MAVE Services B.V.

Pro

- maximaal **20 supportvragen per maand**
- per klantvraag maximaal **60 minuten inbegrepen**
- overschrijding boven 60 minuten wordt uitgevoerd op nacalculatie
- beoordeling van de benodigde tijd ligt bij de consultant van MAVE Services B.V.

Artikel 6 – Aanvullende fair use bepalingen

1. Niet gebruikte supportvragen vervallen aan het einde van de maand.
2. Structureel overschrijdend gebruik kan aanleiding geven tot advies voor opschaling naar een hoger abonnement.
3. Werkzaamheden buiten fair use worden uitgevoerd op nacalculatie tegen het overeengekomen uurtarief.
4. Complexe wijzigingen, consultancy, projectwerk en procesontwerp vallen nadrukkelijk buiten fair use.



Artikel 7 – Uitsluitingen

Niet onder support vallen:

- nieuwe implementaties
- projectmatige AFAS-inrichting
- maatwerkimporten
- procesherontwerp
- training van eindgebruikers
- storingen veroorzaakt door derden

Artikel 8 – Escalatie

Bij bedrijfskritische verstoringen zal MAVE Services B.V. zich inspannen om behandeling met voorrang op te pakken binnen de beschikbare supporturen.