

## **Bijlage B:**

### **ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR SERVICE & ONDERHOUDSDIENSTEN**

#### **1. Definities**

**"Algemene Voorwaarden"** betekent de onderhavige Algemene Voorwaarden voor Service & Onderhoudsdiensten.

**"Apparatuur"** betekent de Apparatuur bestaande uit de producten, Software en/of Serviceonderdelen op de Locatie zoals in deze Overeenkomst is omschreven. Tenzij Philips uitdrukkelijk met iets anders akkoord gegaan is, omvat de Apparatuur slechts van Philips gekochte producten.

**"Correctief onderhoud"** betekent een reactief onderhoudsbezoek aan de Locatie van de Opdrachtgever door Philips en/of haar Servicepartner om door de Opdrachtgever gemelde storingen in de Apparatuur te verhelpen. Mochten de gebreken niet op de Locatie verholpen kunnen worden, dan zullen er met de Opdrachtgever nadere afspraken worden gemaakt welke schriftelijk tussen Partijen worden overeengekomen. Er kunnen aanvullende vergoedingen van toepassing zijn.

**"Kantooruren"** betekent tussen 09.00 en 17.00 op elke dag (anders dan een zaterdag, zondag of wettelijke feestdag) waarop de banken in Nederland voor zaken geopend zijn.

**"Locatie"** betekent de in de Overeenkomst aangegeven projectlocatie waar de door Philips te onderhouden Apparatuur zich bevindt en/of geïnstalleerd is.

**"Overeenkomst"** betekent de Overeenkomst inzake Service & Onderhoudsdiensten, met inbegrip van de onderhavige Algemene Voorwaarden en de overige bijlagen.

**"Overmacht"** betekent alle omstandigheden of gebeurtenissen buiten de macht van Philips, de leverancier(s) van Philips of haar Servicepartner, met inbegrip van, maar zonder beperkt te zijn tot, natuurgeweld ("*acts of God*"), brand, overstromingen, epidemieën, oorlogen, opstanden, stakingen, werkuitsluitingen, een industrie breed tekort aan componenten, wet- en regelgeving en douaneprocedures en/of -formaliteiten.

**"Preventief Onderhoud"** betekent de periodieke, proactieve onderhoudsbezoeken door Philips en/of haar Servicepartner, al naar gelang de door de Opdrachtgever afgenomen Service & Onderhoudsdienst(en).

**"Servicehandleiding"** betekent een door Philips verstrekt referentiedocument met relevante informatie voor een efficiënte en effectieve uitvoering van de Service & Onderhoudsdiensten. De Servicehandleiding is eigendom van Philips en is onderworpen aan de in deze Overeenkomst vervatte geheimhoudingsverplichtingen.

**"Serviceonderdelen"** betekent reserve-onderdelen, reparatieonderdelen of vervangingsonderdelen voor de Apparatuur.

**"Serviceonderdelen op de Locatie"** betekent een vooraf bepaalde en in de Overeenkomst vermelde voorraad Serviceonderdelen die Philips aan de Opdrachtgever ter beschikking stelt en die op de locatie van de Opdrachtgever worden opgeslagen om te worden gebruikt bij de uitvoering van de Service & Onderhoudsdiensten. Philips blijft eigenaar van de Serviceonderdelen op de Locatie totdat of tenzij de Partijen anders overeenkomen.

**"Service & Onderhoudsdienst(en)"** betekent de Onderhoudsdienst(en) die de Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst afneemt en die in artikel 2 gedetailleerd omschreven zijn.

**"Servicepartner"** betekent een eventueel door Philips te contracteren lokale onderhoudspartij om (delen van) de Service & Onderhoudsdiensten uit te voeren.

**"Software-update"** betekent verbeterde software en/of firmware met dezelfde functionele specificaties als de dan in gebruik zijnde versie.

**"Software-upgrade"** betekent verbeterde software en/of firmware (en indien Philips dit bepaalt, ook de hardware) die extra functionaliteit bevat vergeleken met de direct daaraan voorafgaande softwareversie.

**"Verbruiksartikelen"** betekent elk verbruikbaar onderdeel dat onmisbaar is voor het gebruik van de Apparatuur, zoals filters.

**"Vergelijkbare Producten"** betekent producten die tenminste dezelfde functionaliteit hebben, maar waarvan het ontwerp en/of de productspecificatie enigszins kunnen afwijken.

**"Vergoeding"** betekent de in de Overeenkomst vermelde vergoeding die de Opdrachtgever aan Philips moet betalen.

#### **2. Onderhoud - omschrijving verschillende Service & Onderhoudsdiensten**

##### **a. Gratis Serviceonderdelen**

Mochten er op de Locatie geen of onvoldoende Serviceonderdelen aanwezig zijn, dan zal Philips of een door Philips geselecteerde Servicepartner tijdens de Looptijd van de Overeenkomst gebrekkige producten of componenten repareren of hiervoor een vervangend onderdeel leveren. Philips mag van de Opdrachtgever verlangen dat het gebrekkige onderdeel eerst wordt geretourneerd alvorens Philips een vervangend onderdeel stuurt of een reparatie uitvoert. Philips organiseert de vervanging en/of reparatie van gebrekkige onderdelen via haar Lokale Customer Care afdeling of haar netwerk van Servicepartners.

##### **b. Helpdesk-support**

Philips biedt de Opdrachtgever toegang tot haar Service Call Center of Customer Care organisatie, die tijdens Kantooruren beschikbaar zijn via het in deze Overeenkomst vermelde e-mailadres en/of telefoonnummer.

##### **c. Correctief Onderhoud**

Mocht er een gebrek in de Apparatuur worden vastgesteld, dan zal Philips (of haar Servicepartner) ervoor zorgen dat een Philips medewerker (of een medewerker van haar Servicepartner) binnen drie werkdagen na de melding van het gebrek bij Philips de Locatie van de Opdrachtgever bezoekt, mits de melding vóór 15.00 uur geregistreerd is. Voor meldingen die na 15.00 geregistreerd worden, zal Philips zich in redelijkheid inspannen om de Locatie van de Opdrachtgever binnen drie werkdagen te bezoeken en anders wordt er op de 4e werkdag na de registratie van het gebrek een bezoek gebracht. De Philips medewerker (of medewerker van haar Servicepartner) wordt voorzien van alle test- en meetapparatuur om het

geobserveerde gebrek te verhelpen. Locatiebezoeken vinden tijdens Kantooruren plaats.

#### **d. Preventief Onderhoud**

Philips (of haar Servicepartner) voert periodiek Preventieve Onderhoudsbezoeken uit. Deze periodieke onderhoudsbezoeken waarborgen dat de Apparatuur te allen tijde in goede staat is en maken het mogelijk om de staat van de Apparatuur in de loop der tijd te bewaken. De periodieke Preventieve Onderhoudsbezoeken worden door Philips (of haar Servicepartner)er met een vooraf bepaalde frequentie uitgevoerd en kunnen met een correctief onderhoudsbezoek gecombineerd worden. Preventief Onderhoud omvat:

- Onderhoudsactiviteiten worden met een vooraf bepaalde frequentie uitgevoerd en zijn, indien van toepassing, gebaseerd op de preventieve onderhoudsrichtlijnen.
- Philips verstrekt aan de Opdrachtgever een preventief onderhoudsrapport na elk afgerond preventief onderhoudsbezoek.

Philips informeert de Opdrachtgever vooraf over het tijdschema voor het Preventieve Onderhoud. Eventueel ongemak dat door het Preventieve Onderhoud wordt veroorzaakt, wordt tot een minimum beperkt gehouden.

#### **e. Software-updates**

Philips levert gratis Software-updates en update-informatie, indien beschikbaar, aan de Opdrachtgever. Software-upgrades worden op verzoek aan de Opdrachtgever ter beschikking gesteld, en wel tegen betaling van de dan geldende prijzen van Philips.

#### **f. Ondersteuning op afstand**

Philips verleent ondersteuning op afstand aan de Opdrachtgever bij het oplossen van gebreken of bij het niet of slecht werken van Philips Lichtregelsystemen die gekocht zijn van, en in gebruik gesteld zijn door, Philips (of een Servicepartner). In geval van een gebrek of niet of slecht werken, moet de Opdrachtgever het Philips Service Call Center (of het Call Center van haar Servicepartner) bellen. Het Call Center registreert het gesprek en geeft de Klant een ticketnummer. Het Service Call Center is tijdens Kantooruren beschikbaar via het in deze Overeenkomst vermelde e-mailadres en/of telefoonnummer. Eerst zal een servicemedewerker telefonische support aan de servicemedewerker van de Opdrachtgever bieden tijdens Kantooruren. Wanneer de servicemedewerker van de Opdrachtgever het probleem niet kan oplossen, zullen de experts van Philips (of haar Servicepartner) zich toegang tot de Apparatuur van de Opdrachtgever verschaffen met gebruikmaking van remote-desktopsoftware en proberen om het probleem "op afstand" op te lossen. Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever om Philips (of haar Servicepartner) toegang te verschaffen tot zijn netwerk. Mocht het probleem niet via remote-desktopsupport kunnen worden opgelost, dan zal de servicemedewerker van Philips (of haar Servicepartner) binnen drie werkdagen na de melding van het gebrek bij Philips de Locatie van de Opdrachtgever bezoeken, mits de melding vóór 15:00 uur gedaan is. Het tijdstip waarop het serviceticket wordt aangemaakt en aan de Opdrachtgever wordt verstrekt, geldt als referentiepunt voor deze termijn. Voor gebreken die na 15.00 worden gemeld, zal in redelijkheid worden geprobeerd om de locatie van de Opdrachtgever binnen drie werkdagen te bezoeken, en anders vindt er op de 4e werkdag na de melding van het gebrek een bezoek plaats. Deze dienst is

exclusief de heringebruikstelling of herconfiguratie van de oorspronkelijke waarden van het Philips Lichtregelsysteem. Mocht de Opdrachtgever de heringebruikstelling, herconfiguratie of aanvullende support op Locatie wensen, dan brengt Philips hiervoor op het eerste verzoek van de Opdrachtgever een offerte uit.

#### **g. Serviceonderdelen op de Locatie**

Philips levert een vooraf bepaalde voorraad Serviceonderdelen, zoals in de Overeenkomst is bepaald. De Serviceonderdelen op de Locatie worden door Philips aan de Opdrachtgever ter beschikking gesteld en worden opgeslagen op de Locatie van de Opdrachtgever om bij de uitvoering van de Service & Onderhoudsdiensten te worden gebruikt. Philips blijft eigenaar van de Serviceonderdelen op de Locatie totdat of tenzij de Partijen anders overeenkomen.

### **3. Levering Service & Onderhoudsdiensten**

3.1 Philips levert de Service & Onderhoudsdienst(en) aan de Opdrachtgever in overeenstemming met het bepaalde in de Overeenkomst.

3.2 Niettegenstaande het bepaalde in de Overeenkomst inzake termijnen, geldt dat wanneer Philips op enig moment vertraagd is met de aanvang of voortgang van de levering van de Service & Onderhoudsdiensten door enig handelen of nalaten van de Opdrachtgever, opgedragen wijzigingen in de Service & Onderhoudsdiensten, overmacht of andere oorzaken buiten de macht van Philips, of als gevolg van een door de Opdrachtgever geautoriseerde vertraging, de betreffende termijnen met een redelijke, door de Partijen te bepalen tijd worden verlengd.

3.3 Philips levert de Service & Onderhoudsdiensten met de mate van vakbekwaamheid en zorg die op basis van de geldende industriestandaard van Philips verwacht mag worden. Philips garandeert dat de door haar geproduceerde en geleverde Apparatuur, materialen en onderdelen (inclusief de Serviceonderdelen) gedurende 90 dagen na verzending vrij zijn van defecten in vakmanschap, materiaal, ontwerp en van goede en verkoopbare kwaliteit zijn. Er wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat eventuele aan de Opdrachtgever geleverde Serviceonderdelen van recentere of oudere datum dan de oorspronkelijk geïnstalleerde onderdelen mogen zijn, dat zij geselecteerde gereviseerde onderdelen of componenten mogen bevatten die qua prestatie equivalent zijn aan nieuwe en dat eventuele aan de Opdrachtgever geleverde repareerbare onderdelen of reparatieonderdelen qua prestatie nieuw zijn of equivalent zijn aan nieuwe. Verbruikbare goederen mogen slechts door de Opdrachtgever worden vervangen door onderdelen met dezelfde vorm, passing, functie en technische kenmerken en wanneer de Opdrachtgever niet aan dit vereiste voldoet, maakt dit alle garantieverplichtingen van Philips voor de Apparatuur, onderdelen en/of Service & Onderhoudsdiensten nietig en ongeldig. Verbruikbare goederen die vervangen zijn, dienen door de Opdrachtgever voor haar rekening afgevoerd te worden.

3.4 Philips levert de Service & Onderhoudsdiensten slechts nadat zij in de gelegenheid is gesteld om een controle uit te voeren op de installatie en ingebruikname van de Apparatuur op de Locatie in overeenstemming met (maar zonder beperkt te zijn tot) de installatie-instructies alsmede Project-, Locatie- en werking specifieke aannames en condities die voor een (efficiënte) werking relevant

worden geacht, dit alles zoals vermeld in de Overeenkomst. De Partijen komen overeen dat deze controle een opschortende voorwaarde is voor het ontstaan van de in de Overeenkomst omschreven onderhoudsverplichtingen van Philips.

3.5 De Opdrachtgever bevestigt en stemt erin toe dat Philips naar eigen goeddunken de levering van (delen van) de Service & Onderhoudsdiensten aan een door Philips geselecteerde Servicepartner mag uitbesteden en in dat geval geldt het bepaalde uit deze Overeenkomst inzake de levering van de Service & Onderhoudsdiensten overgaat naar de door Philips geselecteerde Servicepartner.

3.6 De Opdrachtgever moet voor eigen rekening zorgen voor de verkrijging c.q. realisering van een eventuele bouwvergunning of andere vergunningen, licenties en inspecties door overheidsinstanties die wettelijk voorgeschreven zijn voor de juiste uitvoering van de Service & Onderhoudsdiensten en moet Philips hier naar behoren over informeren.

3.7 Alle gebrekkige onderdelen worden bij vervanging eigendom van Philips.

#### **4. Uitsluitingen**

Tenzij de Partijen expliciet anders overeenkomen waarvan blijkt gegeven wordt door een naar behoren ondertekend stuk, wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat een of meer van de volgende activiteiten of diensten niet in de Service & Onderhoudsdienst(en) zijn inbegrepen en niet in de Vergoeding zijn inbegrepen:

- a) een actie of activiteit die nodig is door het verkeerde of onbehoorlijke gebruik van de Apparatuur of nalatigheid of onachtzaamheid van de Opdrachtgever, diens servicemedewerkers of derden (met uitzondering van Philips of iemand namens Philips); en
- b) een gebrek in de bijbehorende, niet door Philips geleverde materialen, apparatuur of accessoires; en
- c) een gebrek in of instabiliteit of ongeschiktheid van onderdelen, uitrusting of accessoires die niet door Philips geleverd zijn of niet uitdrukkelijk door Philips goedgekeurd zijn; en
- d) een actie of activiteit die nodig is voor Apparatuur die de Opdrachtgever of een derde zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Philips heeft gewijzigd of aangepast of een actie of activiteit die nodig is voor reparaties, onderhoud of diensten die met betrekking tot de Apparatuur of onderdelen daarvan door anderen dan door Philips geautoriseerde personen zijn uitgevoerd; en
- e) het ontbreken of fluctueren van stroom of omgevingscondities;
- f) een actie of activiteit die nodig is als gevolg van overmacht of externe invloeden zoals slechte stroomtoevoer of mobiele connectiviteit, trillingen, straling, vernietiging, met inbegrip van schade die veroorzaakt is door voertuigen, werkuitsluitingen, geweld, vandalisme en andere gebeurtenissen; en
- g) een actie of activiteit die nodig is voor niet in deze Overeenkomst vermelde Apparatuur of Software of Apparatuur of Software op andere dan de in deze Overeenkomst vermelde Locatie(s); en
- h) de levering en/of vervanging van Verbruikbare goederen, tenzij uitdrukkelijk vermeld in de omschrijving van de Onderhoudsdiensten die op grond van deze Overeenkomst worden afgenomen;
- i) een actie of activiteit die nodig is vanwege normale slijtage;
- j) het gebruik van inputsignalen, het gebruik van

software en/of het gebruik van niet door Philips geleverde of niet uitdrukkelijk door Philips goedgekeurde hardware of accessoires.

De Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat alle Service & Onderhoudsdiensten of andere activiteiten die moeten worden verricht om schade aan of vernietiging van de Apparatuur zoals hierboven vermeld te verhelpen, apart in rekening worden gebracht tegen de dan geldende prijzen van Philips (voor onderdelen of apparatuur) en tegen het uurtarief dat de Partijen in de Overeenkomst zijn overeengekomen (voor diensten).

#### **5. Verantwoordelijkheden Opdrachtgever**

##### **5.1 Goed gebruik**

5.1.1 De Opdrachtgever mag de Apparatuur slechts gebruiken waar deze voor bedoeld is en in overeenstemming met de door Philips verstrekte installatie- en/of bedieningshandleidingen.

5.1.2 Indien van toepassing zal de Opdrachtgever de software gebruiken in overeenstemming met Philips' standaard softwarelicentievoorwaarden voor eindgebruikers, waarvan een kopie op verzoek wordt verstrekt. De Opdrachtgever moet zorgen dat hij over een gemakkelijk beschikbare en volledige back-up van de geïnstalleerde Software beschikt. In geval van een softwareprobleem moet de Opdrachtgever meldingen van systeemfouten registreren en de informatie aan Philips ter beschikking stellen.

5.1.3 De Opdrachtgever moet de benodigde stappen nemen ter voorkoming van schade aan de Apparatuur, databestanden en processen en van persoonlijk letsel als gevolg van de door Philips te leveren Service & Onderhoudsdiensten.

5.1.4 De Opdrachtgever mag de Apparatuur en/of Software niet wijzigen of er toevoegingen aan doen of dergelijke wijzigingen of toevoegingen laten plaatsvinden zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Philips. In geval van ongeautoriseerde acties is Philips niet langer verplicht tot levering van de Service & Onderhoudsdiensten totdat de Apparatuur in zijn oorspronkelijke, door Philips of Servicepartner "opgeleverde" staat hersteld is. Eventuele kosten die Philips maakt bij het herstellen van de Apparatuur als gevolg van dergelijke wijzigingen of toevoegingen worden aan de Opdrachtgever in rekening gebracht en een eventuele garantieverplichting van Philips zal nietig en ongeldig zijn.

5.1.5 De Opdrachtgever zorgt ervoor dat de op de Apparatuur van invloed zijnde omgevingscondities blijven voldoen aan de door Philips gestelde eisen. De Opdrachtgever zal zorgvuldig omgaan met de Apparatuur en de Apparatuur, met inbegrip van de bekabeling, toebehoren en stroomtoevoer, beschermen tegen schade en externe invloeden, in het bijzonder tegen klimaatinvloeden, vocht, stof, enz.

5.1.6 De Opdrachtgever zal geen activiteit met betrekking tot de Apparatuur door een derde toestaan, tenzij Philips hiervoor eerst goedkeuring of instructies heeft gegeven.

##### **5.2 Toegang en service op Locatie van de Opdrachtgever**

5.2.1 De Opdrachtgever garandeert dat alle voorbereidende werkzaamheden tijdig en conform de door Philips gestelde eisen uitgevoerd en voltooid zullen zijn en dat Philips vóór de levering van de Service & Onderhoudsdiensten alle benodigde informatie,

materialen, gereedschappen, constructies en andere faciliteiten tot haar beschikking heeft, en wel zodanig dat Philips de diensten op de meest efficiënte wijze kan uitvoeren.

5.2.2 De Opdrachtgever is voor eigen rekening en risico verantwoordelijk voor (i) de voorbereiding van de Locatie (inclusief de infrastructuur), die moet voldoen aan alle veiligheidstechnische, elektrische en bouwtechnische voorschriften die voor de Apparatuur en de installatie of het gebruik daarvan relevant zijn. De adequaatheid van die plannen en specificaties, in het bijzonder met inbegrip van, maar zonder beperkt te zijn tot, de nauwkeurigheid van de daarin vermelde afmetingen, behoort tot de uitsluitende verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever. Philips gaat er vanuit dat er geen gevaarlijke materialen op de Locatie aanwezig zijn. Mochten er toch gevaarlijke materialen op de Locatie aanwezig zijn, dan regelt de Opdrachtgever voor eigen rekening dat deze naar behoren worden verwijderd en afgevoerd. De Opdrachtgever is verplicht om het personeel van Philips en haar vertegenwoordigers (Servicepartners) een veilige werkomgeving te bieden en moet de wettelijk voorgeschreven en andere maatregelen treffen die nodig zijn ter voorkoming van ongelukken op de Locatie en ter waarborging van de veiligheid en gezondheid van het personeel en eventuele onderaannemers van Philips op de Locatie. De Opdrachtgever moet het personeel van Philips schriftelijk informeren over (i) de geldende veiligheidsvoorzorgen; (ii) de tijdige verkrijging van alle benodigde goedkeuringen, vergunningen en autorisaties in verband met de Service & Onderhoudsdiensten, werknemers van Philips en/of haar vertegenwoordiger(s), de import en export van gereedschappen, apparatuur, goederen en materialen die voor de Service & Onderhoudsdiensten en daaropvolgende tests nodig zijn, en (iii) de toegang tot en beschikbaarheid van de installatielocatie voor Philips zonder obstakels en op een zodanig tijdstip dat Philips op de geplande datum met de Service & Onderhoudsdiensten kan beginnen. Het personeel van Philips wordt pas naar de Locatie opgeroepen wanneer alle voorbereidende werkzaamheden naar tevredenheid uitgevoerd zijn. Alle kosten en uitgaven voor de nutsvoorzieningen (gas, water, elektriciteit) die voor de uitvoering van de Service & Onderhoudsdiensten nodig zijn, zijn voor rekening van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever zorgt voor toegang tot de nutsvoorzieningen, met inbegrip van, maar zonder beperkt te zijn tot, water op het gebruikspunt, verwarming en verlichting; (iv) de gratis beschikbaarheid op of nabij de Locatie van adequate en afsluitbare ruimtes voor het personeel van Philips (voorzien van sanitaire voorzieningen) en voor de opslag van gereedschappen en instrumenten. Indien Philips, zonder nalatig te zijn geweest, door een overheidsinstantie aansprakelijk wordt gesteld voor de kosten van het (laten) afvoeren van gevaarlijk materiaal vanwege het enkele feit dat zij de op grond van deze Overeenkomst vereiste Service & Onderhoudsdiensten heeft uitgevoerd, moet de Opdrachtgever Philips schadeloos stellen voor alle daardoor gemaakte kosten en gedane uitgaven; (v) voor de bewaring van de reserve Serviceonderdelen op de Locatie in een geschikte opslagruimte, die te allen tijde op slot moet zitten. Alleen geautoriseerd personeel van de Opdrachtgever, Philips of haar Servicepartner mag toegang tot de opslagruimte hebben.

5.2.3 De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor alle informatie, constructies, orders, instructies, materialen en

derden enz. die Philips aan hem levert. De Opdrachtgever moet Philips vóór de uitvoering van de Service & Onderhoudsdiensten schriftelijk in kennis stellen van de plaats van eventuele kabels, elektriciteitsleidingen en stroomdraden, waterleidingen, pijpen en dergelijke.

5.2.4 Eventuele gevolgen door de naleving van wijzigingen in de wet- en regelgeving nadat Philips voor deze Overeenkomst een offerte heeft uitgebracht, zijn voor rekening van de Opdrachtgever.

5.2.5 De Opdrachtgever moet indien nodig een volledig gekwalificeerde elektricien regelen die Philips tijdens haar werkzaamheden op de Locatie bijstaat.

5.2.6 De Opdrachtgever

5.2.7 moet indien nodig technisch competent onderhoudspersoneel leveren om Philips bij te staan wanneer de Partijen zogenaamd Onderhoud op Afstand, zoals nader omschreven in de definitie van de Service & Onderhoudsdiensten, overeengekomen zijn.

5.2.8 De Opdrachtgever moet toestaan dat Philips onderdelen van de Apparatuur naar haar werkplaats overbrengt wanneer het onderhoud daaraan naar Philips' oordeel daardoor efficiënter kan worden uitgevoerd.

5.2.9 Wanneer Philips moet wachten omdat de Apparatuur of Locatie niet toegankelijk is of om een andere reden waar de Opdrachtgever controle over kan uitoefenen, is Philips gerechtigd om die wachttijd apart in rekening te brengen tegen het in deze Overeenkomst afgesproken Uurtarief.

Voor wachttijden van meer dan 4 uur krijgt de Opdrachtgever één (1) werkdag in rekening gebracht. Mocht het servicepersoneel van Philips vanwege andere verplichtingen niet kunnen wachten, dan geeft Philips de Opdrachtgever een nieuwe datum en tijdstip op voor een herhalingsbezoek en komen de kosten in verband met een dergelijk herhalingsbezoek voor rekening van de Opdrachtgever.

5.2.10 Mocht aan een of meer van de bovengenoemde voorwaarden niet naar behoren of tijdig zijn voldaan, of wanneer Philips of haar vertegenwoordiger(s) pas op een latere datum met de Service & Onderhoudsdiensten en daaropvolgende tests kan beginnen, of de Onderhoudsdiensten en tests moet onderbreken om redenen waarvoor Philips niet verantwoordelijk is, dan wordt de termijn voor voltooiing dienovereenkomstig verlengd en komen alle daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van de Opdrachtgever. In dat geval is de Opdrachtgever aansprakelijk voor alle geleden schade en gemaakte kosten.

### 5.3 Informatie

5.3.1 De Opdrachtgever verstrekt aan Philips overzichten met een omschrijving van de fysieke kenmerken, juridische beperkingen en plaatsen van nutsvoorzieningen voor de Locatie. Philips mag vertrouwen op de nauwkeurigheid van de door de Opdrachtgever verstrekte informatie, maar moet goede voorzorgsmaatregelen treffen met het oog op een veilige levering van de Service & Onderhoudsdiensten. De Opdrachtgever is verplicht andere informatie of diensten te verstrekken waarover hij de controle heeft en die relevant zijn voor de levering van de Service & Onderhoudsdiensten door Philips, en wel redelijk snel nadat van Philips een schriftelijk verzoek daartoe is ontvangen.

5.3.2 *Verborgen of onbekende condities.*

In de Overeenkomst heeft de Opdrachtgever de locatiecondities aangegeven die voor Philips relevant zijn om de Service & Onderhoudsdiensten (efficiënt) te kunnen leveren. Mocht Philips op de Locatie condities aantreffen

(1) die onder de oppervlakte zitten of anderszins verborgen fysieke condities vormen die wezenlijk verschillen van de in de Overeenkomst of elders door de Opdrachtgever aangegeven condities; of (2) onbekende fysieke condities van ongebruikelijke aard die wezenlijk verschillen van die welke normaal blijken te bestaan in panden die qua type en condities vergelijkbaar zijn aan de Locatie, dan stelt Philips de Opdrachtgever hiervan direct in kennis alvorens de condities te verstoren. Indien dergelijke condities ertoe lijden dat het Philips meer geld of tijd kost om enig deel van de Service &

Onderhoudsdiensten te leveren, dan zullen de Partijen billijke aanpassingen overeenkomen (met inbegrip van, maar zonder beperkt te zijn tot, de uitvoeringstermijn en de Vergoedingen voor de Service & Onderhoudsdiensten).  
5.3.3 De Opdrachtgever moet Philips direct na ontdekking van een probleem met het systeem bellen.

5.3.4 Philips mag afgaan op de nauwkeurigheid van alle informatie die de Opdrachtgever op grond van deze Overeenkomst verstrekt.

#### 5.4 **Serviceonderdelen**

De Opdrachtgever bewaart alle Serviceonderdelen op de Locatie in een geschikte en afgesloten opslagruimte op of nabij de Locatie waar de Apparatuur geïnstalleerd is. De Opdrachtgever mag slechts geautoriseerd personeel van de Opdrachtgever, Philips (of haar Servicepartner) toegang bieden tot de opslagruimte. De Opdrachtgever moet door middel van een administratie bijhouden welke Serviceonderdelen ingezet worden en welke nog op de Locatie aanwezig zijn.

#### 5.5 **Toekomstige software-updates**

5.5.1 Indien de Service & Onderhoudsdiensten die de Opdrachtgever op grond van deze Overeenkomst afneemt niet inclusief Updates zijn, verstrekt Philips op eerste verzoek van de Opdrachtgever een offerte op de basis van de dan geldende gepubliceerde catalogusprijzen.

5.5.2 De Opdrachtgever begrijpt dat voor een software-update in sommige gevallen een Update of Upgrade van (bepaalde onderdelen van) de Apparatuur nodig is. In dat geval geldt dat wanneer de Opdrachtgever de looptijd van de op grond van deze Overeenkomst geleverde Service & Onderhoudsdiensten wil verlengen zonder de Apparatuur te updaten, een nieuwe offerte wordt uitgebracht, rekening houdend met het verzoek om oudere releases te blijven onderhouden.

5.5.3 Mocht er twijfel rijzen of een bepaald aanbod van Philips een Update, Upgrade of nieuw product betreft, dan zal de mening van Philips prevaleren.

### 6. **Vergoedingen en betaling**

6.1 Als tegenprestatie voor de Service & Onderhoudsdiensten die Philips op grond van de Overeenkomst moet leveren, betaalt de Opdrachtgever de in de Overeenkomst vermelde Vergoeding. Philips factureert de Opdrachtgever aan het begin van elk contractkwartaal en de Opdrachtgever betaalt de Vergoeding voor de Service & Onderhoudsdiensten binnen dertig (30) dagen na de factuurdatum.

6.2 Alle Vergoedingen en andere vergoedingen zijn netto en exclusief eventuele belastingen, heffingen of kosten die in verband daarmee kunnen worden geheven. De Opdrachtgever gaat akkoord met de betaling van dergelijke belastingen, heffingen en kosten. Alle betalingen geschieden door middel van directe overschrijving op de op de facturen vermelde rekening, waarbij alle kosten van de transactie door de Service &

Opdrachtgever betaald worden.

6.3 Mocht de Opdrachtgever in gebreke blijven met de betaling van bedragen op de vervaldatum daarvan, dan is de Opdrachtgever een verdragingsrente verschuldigd van 1,5% (anderhalf procent) per maand over het uitstaande bedrag, zonder dat een ingebrekestelling vereist is en niettegenstaande andere remedies die in rechte of op grond van deze Overeenkomst beschikbaar zijn.

6.4 Philips mag de Vergoeding en de Uurtarieven voor additionele diensten, die niet in de Vergoeding begrepen zijn, herzien en aanpassen:

a) bij een verlenging van de Overeenkomst op grond van artikel 11 of een wijziging van de Overeenkomst op grond van artikel 9; of

b) in geval van veranderingen in of toevoegingen aan de Locatie en/of Apparatuur;

c) in geval van wisselkoersfluctuaties van 10% (tien procent) of meer vergeleken met de wisselkoers van de lokale valuta tegen de toepasselijke Euro of Amerikaanse dollar die op de datum van ondertekening van deze Overeenkomst geldt, of bij een stijging van de loonkosten- en/of materiaalkostenindex (voor de materialen die relevant zijn voor de op grond van deze Overeenkomst te leveren **Service & Onderhoudsdiensten**) van het betreffende land met meer dan 5% vergeleken met de datum van ondertekening van de Overeenkomst.

### 7. **Garantie op Service & Onderhoudsdiensten**

Philips garandeert jegens de Opdrachtgever dat de op grond van deze Overeenkomst te leveren Service & Onderhoudsdiensten gedurende de in de Overeenkomst vermeld looptijd in alle wezenlijke opzichten zullen zijn zoals in artikel 2 omschreven en dat zij de Service & Onderhoudsdiensten op professionele wijze zal leveren conform de in de industrie geldende normen. De garantie van Philips sluit een remedie wegens schade of een defect als gevolg van verkeerd gebruik, niet door Philips aangebrachte wijzigingen in de Apparatuur, onjuist of ontoereikend onderhoud, verkeerde werking of normale slijtage en normaal gebruik uit. Voor wat betreft door Philips geproduceerde producten geeft Philips haar standaard schriftelijke garantie voor die producten. Voor wat betreft producten die Philips aan de Opdrachtgever levert waarop niet de naam of het merk van Philips staat, geeft Philips geen enkele expliciete of impliciete garantie van enigerlei aard, met inbegrip van, maar beperkt te zijn tot, de garantie van verkoopbaarheid of geschiktheid voor een bepaald doel, maar geeft zij de Opdrachtgever op een daartoe strekkend verzoek, maar uitsluitend voor zover dat op grond van de wet en de betreffende overeenkomsten is toegestaan, de garantie van de fabrikant van het betreffende product. De garantie op Serviceonderdelen is beperkt en gaat de Looptijd van deze Overeenkomst niet te buiten.

De bovenstaande garanties zijn de enige garanties die Philips met betrekking tot de Service & Onderhoudsdiensten geeft en worden gegeven in plaats van alle andere expliciete of impliciete garanties, met inbegrip van, maar zonder beperkt te zijn, tot, de garantie van verkoopbaarheid of geschiktheid voor een bepaald doel, welke garanties hierbij van de hand worden gewezen, de enige remedies van de Opdrachtgever en de enige aansprakelijkheid van Philips voor non-conformiteit of een gebrek in een product of dienst is die welke uitdrukkelijk in deze Overeenkomst zijn/is opgenomen. ,

## **8. Aansprakelijkheid**

Alle in de Overeenkomst vermelde remedies gelden in plaats van andere remedies die de Opdrachtgever op grond van enige andere overeenkomst met betrekking tot de Apparatuur of het daarop toepasselijke recht heeft. Philips is slechts aansprakelijk voor directe materiële schade aan de Apparatuur of voor de dood of lichamelijk letsel of eigendommen voor zover de schade direct veroorzaakt is door nalatige of onrechtmatige, opzettelijke handelingen van personeel van Philips. De maximale totale kosten en uitgaven voor Philips op grond van dit artikel, met inbegrip van honoraria van advocaten, gerechtelijke kosten en schikkingen, zullen niet hoger zijn dan:

- (i) de Vergoedingen en andere vergoedingen die Philips op grond van de Overeenkomst ontvangt gedurende de periode van twaalf (12) maanden die direct voorafgaat aan de gebeurtenis waaruit de claim of beweerde claim voortvloeit; of
- (ii) EUR 100.000 (honderd duizend euro), afhankelijk van wat lager is.

Philips is in geen geval jegens de Opdrachtgever of een derde aansprakelijk voor schade, verliezen of letsel anders dan die waarvoor Philips uitdrukkelijk aansprakelijkheid heeft aanvaard en Philips is in geen geval verplicht tot betaling van een bijzondere, indirecte of punitieve schadevergoeding of tot vergoeding van gevolgschade, zoals, maar zonder beperkt te zijn tot, winst- of inkomstenderving, omzetzerving, verlies van productie, niet of slecht werken, vertraging, contracten of verlies van materialen, programma's of data of een claim van de klanten van de Opdrachtgever of andere derden, of tot vergoeding van welke andere schade ook, ongeacht de aard en ontstaanswijze daarvan, zelfs indien de partij bij deze Overeenkomst van de waarschijnlijkheid van het ontstaan van een dergelijke schade in kennis is gesteld.

## **9. Wijzigingen**

Mochten er wijzigingen of aanpassingen nodig zijn in de Service & Onderhoudsdiensten, de Apparatuur of anderszins, dan behoudt Philips zich het recht voor om een aangepaste offerte voor materialen, diensten en/of arbeidsloon uit te brengen. Zowel Philips als de Opdrachtgever kan deze wijzigingen verzoeken en na instemming van de Partijen worden deze wijzigingen geformaliseerd in een Wijzigingsorder. De acceptatie van een Wijzigingsorder en een aanpassing van de Vergoeding en andere vergoedingen mag niet, anders dan in redelijkheid, worden onthouden of uitgesteld.

## **10. Overmacht**

Mocht de nakoming van de Overeenkomst worden verhinderd of vertraagd door overmacht, dan stelt de partij wiens nakoming verhinderd of vertraagd wordt de wederpartij direct schriftelijk van de gebeurtenis in kennis en is die partij geëxcuseerd van nakoming voor zover die door overmacht verhinderd of vertraagd wordt, zonder aansprakelijk te zijn voor de daaruit voortvloeiende schade, mits de partij wiens nakoming verhinderd of vertraagd is, redelijke stappen neemt ter voorkoming of wegneming van de oorzaken van de niet-nakoming en moet die de partij de nakoming vervolgen zodra en voor zover die oorzaken worden weggenomen. Indien de overmachtsgebeurtenis meer dan zes (6) maanden duurt, mogen beide Partijen ervoor kiezen om de Overeenkomst

te beëindigen. Mocht de Opdrachtgever deze Overeenkomst beëindigen, dan heeft deze recht op de terugbetaling naar rato van de eventuele bedragen die vooruitbetaald zijn aan Philips.

## **11. Looptijd**

De aanvankelijke looptijd van de Overeenkomst is zoals in de Overeenkomst vermeld en eindigt automatisch aan het einde van de Looptijd. De Partijen treden uiterlijk zes (6) maanden vóór de expiratiedatum met elkaar in overleg of zij de Overeenkomst willen verlengen en op welke voorwaarden. De Overeenkomst kan niet stilzwijgend of automatisch worden verlengd of voortgezet.

## **12. Voortijdige beëindiging**

Beide Partijen mogen deze Overeenkomst beëindigen wanneer de wederpartij tekortschiet in de nakoming van een of meer wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst, mits eerstgenoemde partij de in gebreke zijnde partij schriftelijk van diens verzuim in kennis stelt en de in gebreke zijde partij, gedurende de zestig (60) dagen die volgen op de ingebrekestelling, het verzuim niet naar redelijke tevredenheid van de wederpartij heeft geredresseerd. Mocht deze situatie zich voordoen, dan wordt de beëindiging van kracht na afloop van de genoemde periode van zestig (60) dagen of op een latere, in de ingebrekestelling genoemde datum.

Niettegenstaande het bovenstaande geldt dat wanneer de Opdrachtgever nalaat om enig bedrag op de vervaldatum daarvan te betalen, Philips zonder kennisgeving aan de Opdrachtgever alle Service & Onderhoudsdiensten mag opschorten. Philips mag de Overeenkomst middels een schriftelijke opzegging beëindigen wanneer zij een op grond van deze Overeenkomst verschuldigd bedrag meer dan twee (2) maanden te laat ontvangt, zonder enige aansprakelijkheid jegens de Opdrachtgever. De Opdrachtgever is aansprakelijk voor alle schade en kosten die Philips lijdt/maakt als gevolg van beëindiging op grond van dit artikel, met inbegrip van, maar zonder beperkt te zijn tot, omzetzerving.

Philips is niet aansprakelijk voor schade aan de Apparatuur of andere door de Apparatuur veroorzaakte schade, verliezen of letsel wanneer de op grond van de Overeenkomst te leveren Service & Onderhoudsdiensten worden onderbroken of beëindigd vanwege de beëindiging van de Overeenkomst.

## **13. Geheimhouding**

Beide partijen bij de Overeenkomst zullen deze Overeenkomst (ongeacht of die ondertekend is) en eventuele op een tastbaar medium vastgelegde informatie of data die de ene partij aan de wederpartij heeft verstrekt en die opvallend gemarkeerd is/zijn als vertrouwelijke of eigendomsrechtelijk beschermde informatie van de bekendmakende partij, of die qua aard Vertrouwelijke Informatie vormt/vormen, (hierna gezamenlijk "Vertrouwelijke Informatie" te noemen) slechts voor de doeleinden van de Overeenkomst gebruiken en niet aan anderen bekendmaken dan hun werknemers, consultants of professionele adviseurs die deze Vertrouwelijke Informatie voor de doeleinden van deze Overeenkomst moeten gebruiken en met de geheimhouding van die Vertrouwelijke Informatie hebben ingestemd. Niettegenstaande het bepaalde in de vorige zin mag een

Partij die Vertrouwelijke Informatie ontvangt deze bekendmaken: (i) op grond van enige wet- of regelgeving of een bevel, beschikking of vonnis van een rechter of overheidsinstantie, mits de bekendmakende partij de wederpartij vóór die bekendmaking van een dergelijk(e) bevel, beschikking of vonnis in kennis stelt en zich in redelijkheid inspannt om een beschermend vonnis ('protective order') te verkrijgen dat zich tot de Vertrouwelijke Informatie uitstrekt, en (ii) die algemeen in het publieke domein beschikbaar is of komt, anders dan omdat de ontvangende partij haar verplichtingen uit deze Overeenkomst niet nakomt, en (iii) die een tot bekendmaking gerechtigde derde zonder geheimhoudingsverplichting aan de ontvangende partij bekendmaakt, en (iv) die de ontvangende partij onafhankelijk, zonder gebruik te maken of te profiteren van de Vertrouwelijke Informatie, ontwikkelt, en (v) die al vóór de ontvangst op grond van de Overeenkomst zonder geheimhoudingsverplichting in het bezit was van de ontvangende partij.

De bepalingen van het onderhavige artikel 13 gelden volledig met terugwerkende kracht vanaf de datum waarop de eerste contacten inzake het onderwerp van deze Overeenkomst werden gelegd en blijven gedurende de looptijd van de Overeenkomst en vijf (5) jaar daarna volledig van kracht.

de Overeenkomst onverlet.

#### **14. Diversen**

14.1 Het is Philips toegestaan om haar rechten en verplichtingen in het kader van deze jaarovereenkomst zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever. Opdrachtgever is het daarentegen niet toegestaan om enige rechten of verplichtingen in het kader van de jaarovereenkomst over te dragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Philips.

14.2 Alle intellectuele eigendomsrechten die betrekking hebben op de servicehandleidingen en andere materialen of documentatie, software, hardware of software-updates, upgrades, workarounds enz., ongeacht of die voor de Opdrachtgever ontwikkeld zijn, komen toe aan Philips en worden geen eigendom van de Opdrachtgever.

14.3 Behoudens voor zover uitdrukkelijk bepaald in de Overeenkomst, is een mededeling van de ene partij aan de wederpartij slechts geldig wanneer die schriftelijk door of namens de Opdrachtgever c.q. door of namens Philips wordt gedaan conform het bepaalde in dit artikel.

14.4 Alle voorwaarden van de Overeenkomst die bedoeld zijn om na de expiratie of beëindiging van de Overeenkomst van kracht te blijven (ongeacht of dit tot uitdrukking is gebracht), zullen aldus van kracht blijven.

14.5 Alle geschillen die voortvloeien uit of betrekking hebben op de Overeenkomst en die niet in der minne door de betreffende Contactpersonen kunnen worden beslecht, worden voorgelegd aan het verantwoordelijke management van de contracterende Philips-partijen om in der minne te worden opgelost. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing en de rechter te Amsterdam zal exclusieve rechtsmacht hebben.

14.6 De Overeenkomst vormt de gehele overeenkomst tussen de Partijen inzake het onderwerp van de Overeenkomst en kan uitsluitend worden gewijzigd door middel van een schriftelijk, door beide Partijen ondertekend stuk. Indien enige bepaling uit de Overeenkomst ongeldig wordt geacht, laat dit de rest van