

## **Algemene Service-, Verkoop- en Leveringsvoorwaarden 2023**

### **1. Definities**

- a) "Verkoper" verwijst naar FactoryLab BV.
- b) "Koper" verwijst naar de entiteit of persoon die de producten of diensten koopt van de Verkoper.
- c) "Producten" verwijst naar de goederen of producten die worden verkocht door de Verkoper.
- d) "Diensten" verwijst naar de services die worden verleend door de Verkoper.
- e) "Abonnement" verwijst naar het contract tussen de Verkoper en de Koper voor de levering van producten en/of diensten voor een bepaalde periode.
- f) "Data" verwijst naar de informatie die wordt verzameld, verwerkt en opgeslagen in verband met de producten en/of diensten.

### **2. Toepasselijkheid**

- a) Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van de Verkoper, op alle overeenkomsten die Verkoper sluit en op alle overeenkomsten en verbintenissen die hiervan het gevolg kunnen zijn.
- b) In afwijking van artikel 2a gelden voor aanbiedingen van Verkoper respectievelijk overeenkomsten die Verkoper sluit die aangemerkt moeten worden als (een aanbieding tot) een koop.
- c) De algemene voorwaarden van de Koper gelden niet; toepasselijkheid daarvan wordt door Verkoper nadrukkelijk afgewezen.

### **3. Bestelling en Betaling**

- a) Alle aanbiedingen van Verkoper zijn vrijblijvend.
- b) De Koper plaatst een bestelling voor producten en/of diensten bij de Verkoper volgens de specificaties en prijzen zoals vermeld in de offerte, catalogus of website van de Verkoper.
- c) De Koper stemt ermee in om de afgesproken prijzen te betalen volgens de betalingsvoorwaarden die zijn overeengekomen tussen de Verkoper en de Koper. De Verkoper behoudt zich het recht voor om de prijzen op elk moment aan te passen met voorafgaande kennisgeving aan de Koper.

### **4. Levertijd**

- a) De Verkoper zal zich inspannen om de producten en/of diensten te leveren volgens de afgesproken termijnen en specificaties. De levering kan elektronisch, per post, per koerier of op een andere overeengekomen wijze plaatsvinden.
- b) Als de werkzaamheden niet in de planning van Verkoper kunnen worden ingepast, zullen deze in overleg worden afgerond zodra zijn planning dit toelaat.
- c) Overschrijding van de overeengekomen levertijd geeft in geen geval recht op schadevergoeding, tenzij dit schriftelijk is overeengekomen.

### **5. Eigendom en intellectuele eigendom**

- a) Het eigendom van de producten gaat over van de Verkoper naar de Koper bij het volledig ontvangen van de betaling, tenzij anders overeengekomen
- b) Tenzij anders is overeengekomen en ongeacht of aan de klant voor de vervaardiging kosten in rekening zijn gebracht, behoudt Verkoper de auteursrechten. Aan de klant wordt uitsluitend een gebruiksrecht op programmatuur verleend.

## 6. Abonnement

- a) Het abonnement gaat in op de datum van ondertekening en blijft van kracht voor een initiële periode zoals overeengekomen. Na afloop van de initiële periode wordt het abonnement automatisch verlengd voor opeenvolgende periodes van 1 jaar tenzij een van de partijen schriftelijk kennisgeving geeft van de wens om het abonnement te beëindigen.
- b) De Koper stemt ermee in om de abonnementskosten te betalen volgens de afgesproken betalingsvoorwaarden. De Verkoper behoudt zich het recht voor om de abonnementskosten op elk moment aan te passen met voorafgaande kennisgeving aan de Koper.

## 7. Dataopslag

- a) De Verkoper zal de data die verband houdt met de producten en/of diensten bewaren voor een minimale periode van 3 jaar, tenzij anders wettelijk vereist.
- b) De Verkoper zal redelijke maatregelen treffen om de data te beschermen tegen ongeoorloofde toegang, verlies, diefstal of schade. De Verkoper zal de geldende wetten en regelgeving inzake gegevensbescherming naleven.

## 8. Beëindiging

- a) Elk van de partijen kan het contract beëindigen door middel van schriftelijke kennisgeving aan de andere partij in geval van materiële schending van de voorwaarden van dit contract.
- b) In geval van beëindiging blijven eventuele openstaande betalingsverplichtingen van de Koper van kracht.

## 9. Garantievoorwaarden

- a) Verkoper levert garantie op alle geleverde hardware exclusief accessoires en batterijen voor een periode van ten minste 12 maanden.
- b) De Koper moet Verkoper in alle gevallen de gelegenheid bieden een eventueel gebrek te herstellen of de bewerking opnieuw uit te voeren.
- c) De Koper kan alleen een beroep doen op garantie nadat hij aan al zijn verplichtingen ten opzichte van Verkoper heeft voldaan.
- d) Geen garantie wordt gegeven voor gebreken die het gevolg zijn van:
  - normale slijtage;
  - enig van buiten komende oorzaak, zoals bijvoorbeeld brand- of waterschade
  - onoordeelkundig gebruik;
  - niet of onjuist uitgevoerd onderhoud;
- e) In het geval van een garantieclaim kan het product door Koper geretourneerd worden, waarna Verkoper binnen een periode van 14 dagen een gerepareerd of vervangend product aan Koper toestuurt. Als blijkt dat de installatie en/of montage niet deugdelijk is uitgevoerd, zal Verkoper dit herstellen. De eventueel gemaakte reis- en verblijfkosten komen voor rekening van de klant.
- f) Bij transport rust het risico van opslag, laden, transport en lossen op de klant. De klant kan zich tegen deze risico's verzekeren.

## 10. Servicevoorwaarden

- a) Beschikbaarheid van ondersteuning:
  - Ondersteuning door Verkoper is beschikbaar tijdens de normale kantooruren, van maandag tot en met vrijdag, van 08.30 tot 17.00, met uitzondering van erkende feestdagen.
  - Ondersteuningsverzoeken kunnen worden ingediend via telefoon, e-mail of een ander aangewezen communicatiemiddel.



b) Reactietijden:

- Reactietijden zijn afhankelijk van de urgentie van het ondersteuningsverzoek en worden als volgt gecategoriseerd:
  - Hoog urgentie: Reactietijd binnen 2 uur
  - Gemiddelde urgentie: Reactietijd binnen 24 uur
  - Lage urgentie: Reactietijd binnen 72 uur
- Verkoper zal zich inspannen om binnen de gespecificeerde reactietijden te reageren op ondersteuningsverzoeken.

c) Probleemoplossing en oplostijden:

- Verkoper zal zich inspannen om problemen zo snel mogelijk op te lossen.
- Oplostijden zijn afhankelijk van de aard en complexiteit van het probleem en worden bepaald in overleg met de klant.
- In het geval van hardware defecten zal Verkoper de defecte hardware vervangen of repareren binnen 14 dagen.

d) Onderhoud en updates:

- Verkoper zal regelmatig onderhoud uitvoeren aan de software om de prestaties en beveiliging te waarborgen.
- Updates en patches zullen tijdig worden geïmplementeerd om ervoor te zorgen dat de systemen up-to-date blijven en bescherming bieden tegen bekende kwetsbaarheden.

e) Uitsluitingen:

- Deze servicevoorwaarden zijn niet van toepassing op problemen die zijn veroorzaakt door onjuist gebruik van de hardware of software, ongeautoriseerde wijzigingen, externe factoren zoals stroomstoringen, natuurrampen, enz., of enige andere situatie die buiten de controle van Verkoper valt.

## 11. Toepasselijk recht en Geschillenbeslechting

- a) Dit contract wordt beheerst door en geïnterpreteerd in overeenstemming met het Nederlands recht.
- b) Het Weens koopverdrag (C.I.S.G.) is niet van toepassing, evenmin als enige andere internationale regeling waarvan uitsluiting is toegestaan.
- c) Elk geschil dat voortvloeit uit of verband houdt met dit contract zal in eerste instantie worden voorgelegd aan bemiddeling of arbitrage volgens de regels en procedures van het Nederland recht.