

## ALGEMENE VERKOOP-, LEVERINGS- EN BETALINGSVOORWAARDEN

TER HART AUTOMATION BV, ingeschreven bij K.v.K. Veluwe en Twente onder nummer 06042304  
**ALGEMENE BEPALINGEN**

### Artikel 1 Definities

1. Ter Hart Automation: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Ter Hart Automation BV, Handelend onder de namen: Ter Hart Automation, Ter Hart Computers, Ter Hart Automatisering, Ter Hart Software, Alleenvoorklanten.nl, Agri PC Support, en Compuplus statutair gevestigd te Denekamp.
2. Contractpartij: de wederpartij van Ter Hart Automation BV aan wie een aanbieding is gedaan, een offerte is uitgebracht, van wie een opdracht is aanvaard en/of met wie een overeenkomst is gesloten.
3. Partijen: contractpartij en Ter Hart Automation BV tezamen.
4. Knowhow: alle krachten de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programma-tuur, documentatie en/of andere (les)materiaal zoals analyses, ontwerpen en rapporten, alsmede voorbereidende materialen daarvan.
5. Fout: het niet voldoen aan de door Ter Hart Automation schriftelijk kenbaar gemaakte en overeen gekomen functionele specificaties. Van een fout is alleen sprake indien deze door contractpartij kan worden aangetoond en kan worden geproduceerd.
6. Interoperabiliteit: het vermogen van programmatuur om informatie met andere componenten van een computersysteem en/of programmatuur uit te wisselen en door middel van deze informatie te communiceren.
7. Hoofdsom: het bedrag van de voor de betreffende overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW). Indien de overeenkomst een duurovereenkomst is, met een looptijd van meer dan één (1) jaar, wordt de hoofdsom gesteld op het totale van de voor één jaar bedongen vergoedingen (exclusief BTW).
8. BW: Burgerlijk Wetboek
9. Hulppersonen: personen bedoeld in artikel 6:76 BW.
10. Indirecte schade: het derven van winst en/of inkomsten, het lijden van (productie) verlies, de kosten van of verband houdend met stilstand of vertraging, boetes, (het mislopen van) kortingen en/of betalingen van derden, alles in de ruimste zin van het woord.
11. Werkdagen: maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van nationaal erkende feestdagen.
12. Werkdagen: werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur

### Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Ter Hart Automation gedane aanbiedingen, uitgebrachte offertes, aanvaarde opdrachten en gesloten overeenkomsten, daaronder mede begrepen: het verstrekken van adviezen, het verlenen van diensten en het verrichten van installatie-, onderhouds-, reparatie-, en/of inspectiewerkzaamheden.
2. Algemene voorwaarden van contractpartij (hoe ook genaamd) zijn nimmer van toepassing.
3. Van deze algemene voorwaarden afwijkende bedingen gelden slechts indien en voorzover Ter Hart Automation die afwijkingen schriftelijk heeft aanvaard.

### Artikel 3 Aanbieding/ offerte

1. Tenzij uit de aanbieding/offerte van Ter Hart Automation het tegendeel blijkt, is deze geheel vrijblijvend en gelden de bij de aanbieding/offerte behorende kwaliteitsnormen, modellen, maten, kleuren, gewichtspgaven e.d. bij benadering.
2. Alle in documentatie, drukwerk en foldermateriaal van Ter Hart Automation opgenomen gegevens, zoals prijzen en specificaties, zijn vrijblijvend en aan wijziging onderhevig.

### Artikel 4 Prijzen, zekerheid en kredietverzekering

1. Alle door Ter Hart Automation genoemde prijzen, tarieven en bedragen zijn exclusief omzetbelasting (BTW), verwijderingsbijdrage en ook exclusief de kosten van: verpakking, transport, montage, verzending en administratie.
2. Indien na het sluiten, maar voor de (volledige) uitvoering van de overeenkomst, een of meer prijsbepalende factoren, zoals loonkosten, grondstof- en materiaalprijzen, valutakoersen, verwijderingsbijdragen, heffingen en/of belastingen stijgen, heeft Ter Hart Automation het recht de prijs dienovereenkomstig aan te passen.
3. Ter Hart Automation is steeds gerechtigd om, alvorens zij uitvoering aan de overeenkomst geeft of met de nakoming van de overeenkomst voortgaat, een naar haar oordeel voldoende zekerheid – bijvoorbeeld een aanbetaling of een bankgarantie – voor de nakoming van de (betalings)verplichtingen van contractpartij te verlangen, ook indien dat betekent dat termijnen en/of levertijden worden overschreden. Weigering van contractpartij om de verlangde zekerheid te stellen geeft Ter Hart Automation het recht de overeenkomst door het uitbrengen van een schriftelijke verklaring te ontbinden, onverminderd het recht van Ter Hart Automation op vergoeding van alle directe en/of indirecte schade die zij dientengevolge lijdt.
4. Indien en zodra contractpartij de kredietlimiet gesteld door Ter Hart Automation overschrijdt, heeft Ter Hart Automation het recht de overeenkomst door het uitbrengen van een schriftelijke verklaring te ontbinden, onverminderd het recht van Ter Hart Automation op vergoeding van alle directe en/of indirecte schade die zij dientengevolge lijdt.
5. Ontbinding op grond van het bepaalde in dit artikel ontslaat contractpartij niet uit haar verplichting de tot datum van de ontbinding verrichte werkzaamheden en/of geleverde zaken te betalen.

### Artikel 5 Gegevens, ontwerpen en tekeningen

1. De door Ter Hart Automation vervaardigde, verstrekte of louter in het kader van de uitvoering van de overeenkomst gebruikte tekeningen, berekeningen, beschrijvingen, modellen, gereedschappen, programmatuur, apparatuur en andere materialen, blijven haar eigendom, ook indien contractpartij een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen en/of aanschaffen ervan.
2. Alle informatie die in de in lid 1 bedoelde bescheiden besloten ligt, dan wel ten grondslag ligt aan de fabricage- en constructiemethoden, producten e.d., blijft exclusief aan Ter Hart Automation voorbehouden, ongeacht of daarvoor aan contractpartij kosten in rekening zijn gebracht. Voormelde informatie dient op haar eerste verzoek aan Ter Hart Automation te worden geretourneerd.
3. Contractpartij staat ervoor in dat de in dit artikel bedoelde informatie, anders dan ter uitvoering van de overeenkomst, enkel met schriftelijke toestemming van Ter Hart Automation wordt gekopieerd, aan derden wordt getoond, bekend wordt gemaakt en/of wordt gebruikt.

### Artikel 6 Overeenkomst, opdrachtbevestiging, inruil en hoofdelijkheid

1. Een overeenkomst, hoe ook genaamd, komt pas tot stand na aanvaarding door Ter Hart Automation. Aanvaarding blijkt in beginsel uit de schriftelijke bevestiging van Ter Hart Automation (de opdrachtbevestiging).
2. Contractpartij controleert de opdrachtbevestiging /overeenkomst direct na ontvangst daarvan. Indien contractpartij gebreken – in de ruimste zin van het woord – vaststelt, meldt zij deze binnen twee (2) werkdagen gedetailleerd schriftelijk aan Ter Hart Automation. Schending van deze controle- en/of meldplicht leidt tot verval van elk recht van reclame met betrekking tot de juistheid van de opdrachtbevestiging /overeenkomst.
3. Mondelinge toezeggingen door en afspraken met medewerkers van Ter Hart Automation binden Ter Hart Automation niet, dan nadat en voorzover zij door Ter Hart Automation zijn aanvaard op de hiervoor voorgescreven wijze.

4. Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is Ter Hart Automation steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties: de artikelen 7:400 tot en met 413 BW zijn niet van toepassing.
5. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Ter Hart Automation kan contractpartij haar rechten en verplichtingen uit enige overeenkomst niet aan derden overdragen.
6. Ter Hart Automation is niet gehouden apparatuur, software, knowhow en/of netwerken van contractpartij in te ruilen. Ter Hart Automation aanvaardt geen verdergaande inname-verplichting dan wettelijk – bij het opstellen van deze algemene voorwaarden in het Besluit verwijdering witen bruinged – is voorgescreven.
7. Indien de overeenkomst wordt aangegaan met ten minste twee (2) contractpartijen, zijn zij hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige nakoming daarvan.

### Artikel 7 Duur

1. Indien de overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of anderszins regelmatig verlenen van service en/of diensten, wordt zij aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één (1) jaar geldt. Onverminderd het bepaalde in artikel 23, is het recht van tussentijdse opzegging van deze overeenkomst door contractpartij uitgesloten.
2. Tenzij een van de partijen de in lid 1 bedoelde overeenkomst tegen het einde van de contractperiode opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden, wordt die overeenkomst telkenmale stilzijdend verlengd voor de oorspronkelijke duur, doch steeds ten hoogste voor de duur van één (1) jaar.
3. Opzegging in de zin van dit artikel geschiedt bij aangetekende brief met handtekening retour.

### Artikel 8 Wijziging overeenkomst; meerwerk

1. Alle kosten van een door contractpartij voorgestelde en door Ter Hart Automation - op de in artikel 6 lid 1 voorgescreven wijze – schriftelijk aanvaarde wijziging in (delen van) de overeenkomst, worden door Ter Hart Automation bij contractpartij in rekening gebracht en zijn door contractpartij verschuldigd. Ter Hart Automation is nimmer verplicht een verzoek tot wijziging van de overeenkomst en/of meerwerk te honoreren; Ter Hart Automation kan verlangen dat een afzonderlijke overeenkomst wordt gesloten.
2. Contractpartij aanvaardt dat door de wijzigingen bedoeld in lid 1, de overeengekomen of verwachte levertijd – in ruimste zin van het woord – en de wederzijdse verantwoordelijkheden van partijen kunnen worden beïnvloed.

### Artikel 9 Medewerking door en licenties van contractpartij, mededelingsplicht

1. Contractpartij verschafte Ter Hart Automation steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst benodigde informatie en verleent ook overigens alle medewerking. Alle door contractpartij te verschaffen informatie en/of door Ter Hart Automation te verwerken gegevens worden overeenkomstig de door Ter Hart Automation te stellen voorwaarden en specificaties door contractpartij geprepareerd en aangeleverd.
2. Contractpartij staat er voor in dat alle door haar aan Ter Hart Automation ter uitvoering van de overeenkomst ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, software, procedures en instructies juist en volledig zijn. Indien is overeengekomen dat contractpartij programmatuur, software, materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking stelt, voldoen die informatiedragers aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.
3. Contractpartij staat er voor in dat zij eigenaar is van, althans (tijdig) beschikt over alle benodigde licenties en/of vergunningen voor, alle door haar aan Ter Hart Automation ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur en/of software.
4. Contractpartij is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in haar organisatie van de apparatuur, de knowhow, de controle- en beveiligingsprocedure en voor een adequaat systeembeheer.
5. Contractpartij zorgt ervoor dat Ter Hart Automation al haar werkzaamheden – ook die met betrekking tot de opstelling ter plaatse en/of reparatie – op de bestemmingsplaats direct en ongestoord kan beginnen en stelt daartoe Ter Hart Automation tijdig alle, naar het oordeel van Ter Hart Automation nodig geachte, werkruimte , personen, hulp- en bedrijfsmaterialen, (de juiste soort) energie en telecommunicatiefaciliteiten kosteloos ter beschikking.
6. Contractpartij staat ervoor in dat er, steeds wanneer Ter Hart Automation werkzaamheden – in de ruimste zin van het woord – op de locatie van contractpartij verricht, iemand aanwezig is die Ter Hart Automation de ongehinderde toegang kan verschaffen en bevoegd is contractpartij te vertegenwoordigen. Ter Hart Automation is gerechtigd haar werkzaamheden te staken indien deze persoon niet (langer) aanwezig is, zonder dat Ter Hart Automation op enigerlei wijze aansprakelijk is voor de gevolgen van deze beëindiging van haar werkzaamheden.
7. Contractpartij stelt Ter Hart Automation onverwijld schriftelijk in kennis van wijzigingen in haar rechtspersoonlijkheid en van veranderingen in de bedrijfsvoering in dan wel de zeggenschap over haar onderneming.

### Artikel 10 Verpakking, verzending en (intern) transport

1. Ter Hart Automation bepaalt de wijze van verpakking en verzending. Indien contractpartij een bijzondere wijze van verpakking en/of verzending verlangt, komen de daaraan verbonden meerkosten voor haar rekening.
2. Alle (retour)verzending(en) en al het (intern) transport – ook dat in het kader van de opstelling ter plaatse en de reparatiewerkzaamheden – geschiedt voor rekening en risico van contractpartij.
3. Ter Hart Automation neemt standaard de verpakking niet terug. Contractpartij handelt met de verpakking op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende (overheids)voorschriften.

### Artikel 11 Levertijd

1. De door Ter Hart Automation opgegeven levertijd geldt bij benadering en is geen fatale termijn in de zin van artikel 6:83 sub a BW.
2. De levertijd gaat eerst in zodra Ter Hart Automation in het bezit is van alle door contractpartij te verstrekken zaken, gegevens en bescheiden.
3. Contractpartij is gehouden om binnen de overeengekomen termijn daadwerkelijk af te nemen, bij gebreke waarvan zij aan Ter Hart Automation een boete verschuldigd is ter grootte van tien procent (10%) van de hoofdsom, met een minimum van 250 Euro, onverminderd aan Ter Hart Automation verder toekomende rechten waaronder begrepen het recht op volledige schadevergoeding en/of nakoming.
4. Is geen termijn voor afname overeengekomen, dan is Ter Hart Automation bevoegd de in lid 3 genoemde boete op te leggen, indien en zodra de producten niet binnen veertien (14) dagen nadat Ter Hart Automation daarom heeft verzocht, door contractpartij zijn afgenomen.

### Artikel 12 Levering en overgang van risico

1. De levering wordt geacht te zijn geschied op het moment dat de producten bij Ter Hart Automation voor verzending gereed staan en contractpartij daarvan in kennis is gesteld. Indien overeengekomen is dat Ter Hart Automation de producten ter plaatse opstelt, eindigt de levertijd op het moment waarop de producten ter plaatse ter aflevering worden aangeboden. Installatie en/of montage van het geleverde geschiedt altijd voor risico van contractpartij.
2. Het risico van het geleverde gaat steeds op contractpartij over op het moment van levering bedoeld in lid 1.
3. Verlangt Ter Hart Automation in de situatie bedoeld in artikel 11 leden 3 en 4 nakoming, dan worden de zaken geacht door contractpartij te zijn aangenomen, waarna zij voor risico van contractpartij door Ter Hart Automation worden opgeslagen. Alle kosten die met deze opslag gepaard gaan, worden door Ter Hart Automation bij contractpartij in rekening gebracht en zijn door contractpartij verschuldigd.

4. Ter Hart Automation is steeds gerechtigd de overeenkomst in gedeelten uit te voeren en te factureren, zodanig dat Ter Hart Automation zaken naar mate waarin gereed zijn, uitlevert en factureert.

#### Artikel 13 Eigendomsvoorbehoud

1. De eigendom van het door Ter Hart Automation aan contractpartij geleverde gaat eerst op contractpartij over wanneer al het door contractpartij aan Ter Hart Automation verschuldigde, uit welke overeenkomst ook, hoe ook genaamd en met inbegrip van rente en kosten, volledig aan Ter Hart Automation is voldaan.
2. Het is contractpartij niet toegestaan nog onbetaald gebleven zaken (door) te leveren, te vervreemden, te bezwaren, daarop enig beperkt recht te vestigen of daarover anderszins, in strijd met het eigendomsvoorbehoud, te beschikken.
3. Indien contractpartij tekort komt in de nakoming van enige verplichting uit de overeenkomst is zij van rechtswege in verzuim. Ter Hart Automation is alsdan – onverminderd het bepaalde in artikel 25 – zonder nadere ingebrekestelling gerechtigd al het geen waarop haar eigendomsvoorbehoud rust terug te nemen, ook indien dat demontage vergt. Contractpartij stelt Ter Hart Automation daartoe in de gelegenheid en machtigt Ter Hart Automation de plaatsen te betreden waar het geleverde zich bevindt.
4. De kosten die met de uitoefening van haar eigendomsvoorbehoud gepaard gaan, worden door Ter Hart Automation bij contractpartij in rekening gebracht en zijn door contractpartij verschuldigd.

#### Artikel 14 Opstelling ter plaatse

1. Indien overeengekomen is dat de producten ter plaatse worden opgesteld, geschieden eventuele bekabelingswerkzaamheden voor rekening en risico van contractpartij.
2. Voor (indirecte) schade die tijdens de opstelling(s) werkzaamheden) mocht ontstaan aan eigendommen of personen van contractpartij dan wel van derden is Ter Hart Automation niet aansprakelijk, tenzij de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Ter Hart Automation.
3. Contractpartij is aansprakelijk voor en gehouden tot vergoeding van alle (indirecte) schade aan en verlies van materialen, werktuigen, gereedschappen en werknemers die door Ter Hart Automation op de bestemmingsplaats zijn aangevoerd c.q. tewerkgesteld, tenzij deze schade of het verlies te wijten is aan opzet of grove schuld van Ter Hart Automation.

#### Artikel 15 Inspectieplicht van reclame door contractpartij

1. Contractpartij inspecteert het geleverde – waaronder begrepen de (resultaten van de) dienstverlening en/of service – direct na de in ontvangstneming. Contractpartij controleert zowel het aantal als de kwaliteit van het geleverde. Indien contractpartij bij deze inspectie/controle gebreken – in de ruimste zin van het woord – vaststelt, meldt zij deze onmiddellijk, doch uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na de inontvangstneming, gedetailleerd schriftelijk aan Ter Hart Automation.
2. Contractpartij tekent voor ontvangst op het door of namens Ter Hart Automation aangeboden (vervoers)document (bijvoorbeeld een pakbon of werkbon). Contractpartij maakt op het (vervoers)document melding van alle direct zichtbare beschadigingen, ook die in of aan de verpakking.
3. Contractpartij stelt Ter Hart Automation te allen tijde in staat de geuite klachten te controleren.
4. Schending van de in de leden 1,2 en 3 bedoelde inspectie-, meld- en/of medewerkingsplicht leidt tot vervall van elk recht van reclame.

#### Artikel 16 Betaling

1. Indien overeengekomen is dat contractpartij de door haar verschuldigde bedragen in maandelijkse termijnen voldoet, geschieden deze betalingen bij vooruitbetaling of door middel van een automatische incasso. Contractpartij verleent de benodigde medewerking aan de realisatie van de automatische incasso. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Ter Hart Automation beëindigd of wijzigt contractpartij de gerealiseerde automatische incasso niet.
2. Contractpartij voldoet elke door Ter Hart Automation verzonden factuur binnen acht (8) dagen na factuurdatum, zonder inhouding of korting. Het recht van contractpartij om eventuele vorderingen op Ter Hart Automation te verrekenen, is, met uitzondering van wettelijke bevoegdheden, uitdrukkelijk uitgesloten.
3. Betaling van door Ter Hart Automation verzonden facturen geschiedt aan Ter Hart Automation op de door haar aangegeven bankrekening. Betaling, hoe ook genaamd, aan werknemers van Ter Hart Automation is niet toegestaan, wergt jens Ter Hart Automation niet bevrijdend en kan nimmer grond opleveren voor schulddeleging of schuldvergelijking.
4. Contractpartij meldt klachten over een factuur binnen acht (8) dagen na factuurdatum gedetailleerd schriftelijk aan Ter Hart Automation. Na deze termijn worden klachten niet meer in behandeling genomen en heeft contractpartij haar recht op reclame verwerkt. Een eventuele reclame ontslaat contractpartij niet uit haar betalingsverplichting.
5. Ter Hart Automation is gerechtigd om, indien contractpartij in gebreke is met nakoming van enige betalingsverplichting uit welke overeenkomst(en) dan ook, de uitvoering van de overeenkomst(en) op te schorten, ook indien daardoor termijnen – waaronder begrepen levertijden – worden overschreden, zonder dat Ter Hart Automation jegens contractpartij tot enigerlei schadevergoeding gehouden is.
6. Bij niet tijdige, of niet volledige betaling van het door haar verschuldigde, is contractpartij met ingang van de automatische incassodatum bedoeld in lid 1, dan wel de vervaldatum van de desbetreffende factuur van rechtswege in verzuim en over het openstaande bruto incasso- of factuurbedrag een rente verschuldigd van één procent (1%) per kalendermaand, een gedeelte van een maand voor een volle maand gerekend.
7. De gehele vordering van Ter Hart Automation, hoe ook ontstaan, ook dat gedeelte dat nog niet is geïncasseerd of nog niet bij een factuur in rekening is gebracht, is onmiddellijk ten volle opeisbaar:
  - Bij niet stipte betaling van door contractpartij verschuldigde bedragen;
  - Indien contractpartij in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt of verkrijgt, op haar de wettelijke schuldsaneringsregeling (WSNP) van toepassing wordt verklaard, of om toepassing daarvan is verzocht;
  - Indien contractpartij haar rechtspersoonlijkheid verliest, dan wel ontbonden, respectievelijk geliquideerd wordt;
  - Indien en zodra er onder Ter Hart Automation enig beslag ten laste van contractpartij wordt gelegd.
8. Alle kosten ontstaan door of verband houdend met (buiten)gerechtelijke incasso van de vordering zijn voor rekening van contractpartij. Deze buitengerechtelijke kosten bedragen vijftien procent (15%) van het te incasseren (bruto) bedrag met een minimum van 100 euro per te incasseren vordering.

#### Artikel 17 Garantie

1. De garantie op (af)geleverde producten strekt nimmer verder dan de door de fabrikant c.q. toeleverancier van Ter Hart Automation verstrekte garantie. Voorzover producten of onderdelen daarvan door Ter Hart Automation van derden zijn betrokken, dan wel indien werkzaamheden door derden zijn verricht, geldt slechts de garantie van de desbetreffende derde(n). Ter Hart Automation verstrekt contractpartij de op haar eerste verzoek kosteloos inzage in de aard, de omvang en de duur van de in dit lid bedoelde garantie.
2. Gedurende de garantieperiode herstelt Ter Hart Automation in beginsel kosteloos die gebreken die naar contractpartij aantoon, het gevolg zijn van het gebruik van ondeugdelijk materiaal, van gebrekkige afwerking of ondeugdelijke constructie van de zijde van Ter Hart Automation. Indien contractpartij garantie op producten van derden inroept, kan Ter Hart Automation een bijdrage in de kosten van afhandeling van deze garantie verlangen.
3. Voorwaarde voor de (geldigheid van de) door Ter Hart Automation verstrekte garantie is, dat contractpartij binnen acht (8) dagen na het constateren van een gebrek daarvan aan

Ter Hart Automation gedetailleerd schriftelijk alle gegevens verstrekt. De garantie geldt voorts slechts indien contractpartij aan al haar verplichtingen jegens Ter Hart Automation (zowel financieel als anderszins en uit hoofde van welke overeenkomst dan ook) heeft voldaan, dan wel daarvoor genoegzaam zekerheid heeft gesteld. Het beweerdelijk niet nakomen van garantieverplichtingen door Ter Hart Automation, ontheft contractpartij niet van haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst.

4. Contractpartij stelt Ter Hart Automation te allen tijde in staat een eventueel gebrek te herstellen.
5. Bij ondeugdelijke levering of reparatie heeft Ter Hart Automation, te hare keuze, het recht om, na retourzending van het ondeugdelijke product, contractpartij naar rato van afschrijving te crediteren, het ondeugdelijke product te repareren, of tot levering van een alternatief (vervangend) product over te gaan. Voor het gerepareerde dan wel het alternatieve product geldt de (resterende) garantietermijn van het door Ter Hart Automation gerepareerde dan wel vervangen product. De door Ter Hart Automation vervangen onderdelen zijn haar eigendom en worden desgevraagd door contractpartij aan Ter Hart Automation teruggezonden.
6. Contractpartij komt geen beroep op enige garantie(bepaling) toe, indien gebreken en/of fouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buitenkomende oorzaken zoals bijvoorbeeld inductie, blikseminslag, brand- of waterschade, of indien contractpartij zonder voorafgaande toestemming van Ter Hart Automation wijzigingen in – waaronder in dit verband mede begrepen reparaties aan – de geleverde producten, aanbrengt of doet aanbrengen.
7. Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen, verband houdend met of voortvloeiend uit onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buitenkomende oorzaken – zoals fouten in communicatieleidingen, spanningvoorziening, of koppelingen met c.q. gebruikmaking van apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de overeenkomst vallen – behoren niet tot de verplichtingen van Ter Hart Automation, vallen buiten de garantie en worden contractpartij apart in rekening gebracht tegen de op het moment van het verrichten van die werkzaamheden bij Ter Hart Automation geldende tarieven.
8. Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie brengt Ter Hart Automation in rekening tegen de op het moment van het verrichten van die werkzaamheden bij Ter Hart Automation geldende tarieven.

#### Artikel 18 Retourzendingen

1. Contractpartij retourneert geleverde producten in de staat waarin zij door contractpartij zijn ontvangen en slechts in overleg met en na schriftelijke toestemming van Ter Hart Automation. Elke retourzending geschiedt onder opgave van redenen. Contractpartij dient de retourzending te allen tijde te kunnen bewijzen.
2. In ontvangst name van retourzendingen impliceert in geen geval dat Ter Hart Automation de door contractpartij opgegeven grond voor retourzending erkent. Het risico van retour gezonden producten berust bij contractpartij totdat contractpartij terzake door Ter Hart Automation is gecrediteerd.
3. Ter Hart Automation is gerechtigd de eventueel uit retourzendingen voortvloeiende crediteringen te verrichten onder aftrek van vijftien procent (15%) van de prijs van de retour gezonden producten, met een minimum van 25 Euro per retourzending.
4. Bij niet in acht name van (één van) de in dit artikel gestelde voorwaarden, is Ter Hart Automation gerechtigd de retourzending te weigeren en of terug te sturen op kosten van contractpartij.

#### Artikel 19 Reparatie en onderhoud

1. Ter reparatie of onderhoud in de fabrieken of op de terreinen van Ter Hart Automation ontvangen producten blijven voor risico van contractpartij en worden voor haar risico gerepareerd of bewerkt, tenzij de reparatie geschiedt in het kader van de garantieregeling bedoeld in artikel 17.
2. Contractpartij verklaart bevoegd en gerechtigd te zijn de producten in reparatie of onderhoud te geven en zij verstrekt tijdig de voor reparatie of onderhoud noodzakelijke informatie en/of documentatie.

#### Artikel 20 Intellectuele eigendomsrechten

1. Alle intellectuele eigendomsrechten op knowhow en/of apparatuur berusten alleen bij Ter Hart Automation of haar licentiegever(s). Contractpartij verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze algemene voorwaarden of in de overeenkomst worden toegekend en dat binnen de grenzen die de licentie daaraan stelt.
2. Contractpartij is er mee bekend dat de door Ter Hart Automation ter beschikking gestelde knowhow en/of apparatuur vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van Ter Hart Automation of haar licentiegever(s) bevatten. Onverminderd het bepaalde in artikel 29 verbindt contractpartij zich deze knowhow en/of apparatuur geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze haar ter beschikking zijn gesteld. Onder derden worden in dit verband ook begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van contractpartij die niet noodzakelijkerwijs de knowhow en/of apparatuur behoeven te gebruiken.
3. Het is contractpartij niet toegestaan enige aanduiding van intellectuele eigendom – in de ruimste zin van het woord – uit de knowhow en/of de apparatuur te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijke karakter en geheimhouding van de knowhow.
4. Ter Hart Automation kan technische maatregelen nemen ter bescherming van de programmatuur.
5. Tenzij Ter Hart Automation contractpartij een reservekopie ter beschikking stelt, heeft contractpartij – mits de licentie(voorwaarden) dat toestaan en dat technisch mogelijk is – het recht zelf één reservekopie te maken en aan te houden. De reservekopie dient een identieke kopie te zijn en steeds te zijn voorzien van dezelfde labels en indicaties als het oorspronkelijke exemplaar.
6. Indien contractpartij programmatuur ontwikkelt of door een derde laat ontwikkelen, dan wel als contractpartij het voornemen heeft dit te doen en zij in verband met de interoperabiliteit van de te ontwikkelen programmatuur en de door Ter Hart Automation ter beschikking gestelde programmatuur informatie nodig heeft om deze interoperabiliteit te bewerkstelligen, verzoekt contractpartij Ter Hart Automation gespecificeerd schriftelijk om deze informatie. Ter Hart Automation bericht contractpartij binnen een redelijke termijn of zij het verzoek honoreert en onder welke (onder meer financiële) condities dat geschiedt.
7. Met inachtneming van de overige bepalingen in deze algemene voorwaarden en de licentie is contractpartij gerechtigd tot verbetering van fouten in de haar ter beschikking gestelde programmatuur, indien dat noodzakelijk is voor het, uit de aard van de programmatuur voortvloeiende, beoogde gebruik daarvan. Contractpartij meldt fouten onverwijld gedetailleerd schriftelijk aan Ter Hart Automation.
8. Ter Hart Automation vrijwaart contractpartij tegen rechtsvorderingen gebaseerd op de bewering dat door Ter Hart Automation zelf ontwikkelde knowhow inbreuk maakt op een geldend recht van intellectuele eigendom. Voorwaarde voor deze vrijwaring is, dat contractpartij Ter Hart Automation onverwijld gedetailleerd schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering, terwijl de afhandeling van de zaak, waaronder mede begrepen het treffen van eventuele schikkingen, geheel aan Ter Hart Automation wordt overgelaten. Contractpartij verschafte Ter Hart Automation daartoe de nodige volmachten en informatie en verleent ook overigens alle medewerking opdat Ter Hart Automation zich, zodanig in naam van contractpartij, tegen deze rechtsvordering(en) kan verweren.
9. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door Ter Hart Automation zelf ontwikkelde knowhow inbreuk maakt op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom, of indien naar het oordeel van Ter Hart Automation een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, neemt Ter Hart Automation het geleverde terug tegen creditering van de

verwervingskosten en onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding, of zorgt Ter Hart Automation dat contractpartij het geleverde, of een functioneel gelijkwaardig ander product, ongestoord kan blijven gebruiken, een en ander ter beoordeling van Ter Hart Automation.

10. De in lid 8 bedoelde vrijwaring vervalt indien en voorzover de betreffende inbreuk verband houdt met wijzigingen die contractpartij in de knowhow heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen.

11. Elke van de voorgaande leden afwijkende aansprakelijkheid of vrijwaringverplichting van Ter Hart Automation wegens schending van intellectuele eigendomsrechten van derden is uitgesloten. Hieronder wordt mede begrepen aansprakelijkheid en/of vrijwaringverplichtingen van Ter Hart Automation voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de informatie in een niet door Ter Hart Automation gemodificeerde vorm, in samenhang met niet door Ter Hart Automation geleverde of verstrekte producten of programmatuur en/of op een andere wijze dan waarvoor informatie is ontwikkeld of bestemd.

#### Artikel 21 Aansprakelijkheid en vrijwaring contractpartij

1. Indien contractpartij jegens Ter Hart Automation een of meer van haar uit de wet, de overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden voortvloeiende verplichtingen niet, niet tijdig of niet volledig nakomt, is contractpartij steeds, zonder dat enige ingebrekestelling noodzakelijk is, jegens Ter Hart Automation gehouden haar alle (indirecte) schade te vergoeden die Ter Hart Automation dientengevolge lijdt. Deze bepaling laat onverlet het recht van Ter Hart Automation om jegens contractpartij andere vorderingen (bijvoorbeeld nakoming) in te stellen en/of andere rechtsmaatregelen (bijvoorbeeld ontbinding) te treffen.

2. Contractpartij is jegens Ter Hart Automation aansprakelijk voor alle directe en/of indirecte schade berokkend aan (personeel van) contractpartij, door contractpartij ingeschakelde derden en/of door haar gebruikte materialen of daarmee verband houdt, dan wel welke directe en/of indirecte schade het gevolg is van dan wel verband houdt met een onveilige situatie in de organisatie van de contractpartij.

3. Contractpartij staat er voor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen de terbeschikkingstelling aan Ter Hart Automation van apparatuur, programmatuur of materialen met het doel van gebruik, bewerking en/of reparatie. Contractpartij vrijwaart Ter Hart Automation tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.

4. Contractpartij vrijwaart Ter Hart Automation voor aanspraken van derden wegens niet naleving door contractpartij van:

- (overheids)voorschriften met betrekking tot de verpakking bedoeld in artikel 10;
- De Wet Persoonsregistratie en/of wettelijke bewaartermijnen;
- De toepasselijke exportbepalingen.

5. Contractpartij vrijwaart Ter Hart Automation voor alle aanspraken van derden op vergoeding van directe en/of indirecte schade, kosten en/of verliezen waarvoor Ter Hart Automation op grond van deze algemene voorwaarden geen aansprakelijkheid aanvaardt.

#### Artikel 22 Aansprakelijkheid Ter Hart Automation

1. Ter Hart Automation is slechts aansprakelijk voor directe (persoon- en/of zaak)schade geleden door contractpartij, welke directe (persoon- en/of zaak)schade het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van een aan Ter Hart Automation toe te rekenen tekortkoming, met dien verstande dat voor vergoeding alleen in aanmerking komt die directe (persoon- en/of zaak)schade waartegen Ter Hart Automation verzekerd is, dan wel redelijkerwijs – gezien de in de branche geldende gebruiken - verzekerd had behoren te zijn. Hierbij gelden verder de navolgende beperkingen:

- Ter Hart Automation aanvaardt geen aansprakelijkheid voor verlies, beschadiging of wijziging van data en/of gegevens van contractpartij, ongeacht hoe dit verlies, deze beschadiging en/of deze wijziging veroorzaakt is.
- Indirecte schade, door welke oorzaak ook kan ontstaan, komt nimmer voor vergoeding in aanmerking.
- Directe en/of indirecte schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van hulpverleners komt nimmer voor vergoeding in aanmerking.
- De door Ter Hart Automation te vergoeden schade wordt gematigd indien de hoofdsom gering is in verhouding tot de omvang van de door contractpartij geleden schade.
- De door Ter Hart Automation te vergoeden directe (persoon- en zaak)schade bedraagt nimmer meer dan het bedrag van de hoofdsom van de betreffende levering.

2. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat contractpartij na het ontstaan van de schade deze zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs mogelijk is, en in ieder geval binnen acht (8) dagen na het intreden van de schade, gedetailleerd schriftelijk aan Ter Hart Automation meldt en dat contractpartij datgene doet dat in redelijkheid van haar kan worden verlangd om haar schade te beperken.

#### Artikel 23 Overmacht en opschortingsrecht Ter Hart Automation

1. Overmacht aan de zijde van Ter Hart Automation schort haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst op zolang de overmacht voortduurt. Deze overmacht schort de verplichtingen van contractpartij niet op.

2. Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van Ter Hart Automation onafhankelijke omstandigheid die nakoming van de overeenkomst tijdelijk of blijvend verhindert en welke noch krachtens de Wet, noch naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid voor risico van Ter Hart Automation behoort te komen, alsmede, voorzover daaronder niet reeds begrepen:

belemmeringen veroorzaakt door maatregelen, wetten of besluiten van bevoegde internationale of nationale (overheids)instanties, gebrek aan grondstoffen, werkstaking, bedrijfsbezetting, blokkade, embargo, oorlog, onlust en daarmee gelijk te stellen toestanden, stroomstoring, storing in (tele)communicatielijnen, brand, ontploffing, waterschade, overstroming, blikseminslag en andere natuurrampen en calamiteiten, alsmede omvangrijke ziekte van epidemiologische aard van personeel.

3. Zodra zich bij Ter Hart Automation een overmachtoestand voordoet, meldt zij dat contractpartij tenzij zulks gezien de omstandigheden in redelijkheid niet van haar kan worden verlangd.

4. Indien Ter Hart Automation bij het intreden van de overmachtoestand al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, is Ter Hart Automation gerechtigd dat reeds uitgevoerde deel afzonderlijk te factureren. Contractpartij is gehouden die factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.

5. Indien vaststaat dat de overmachtoestand bij Ter Hart Automation drie (3) maanden zal duren, is elk van partijen gerechtigd de overeenkomst tussentijds op te zeggen zonder inachtneming van enige opzegtermijn. Opzegging in de zin van dit artikel geschiedt bij aangetekende brief met handtekening retour.

6. Ter Hart Automation aanvaardt geen aansprakelijkheid voor en is derhalve niet gehouden tot vergoeding van directe en/of indirecte schade, kosten en/of verliezen van of bij contractpartij en/of derden ontstaan, welke directe en/of indirecte schade veroorzaakt is door of op enigerlei wijze verband houdt met de overmachtoestand aan de zijde van Ter Hart Automation.

#### Artikel 24 Opschortingsrecht Ter Hart Automation

Indien Ter Hart Automation uit hoofde van de overeenkomst werkzaamheden in de organisatie van contractpartij verricht, is zij te allen tijde gerechtigd deze werkzaamheden op te schorten – ook indien dat tot overschrijding van termijnen leidt - voor de tijd dat er zich ter plaatse (werk)omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van Ter Hart Automation, risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van haar werknemers/hulpverleners in zich bergen.

#### Artikel 25 Ontbinding overeenkomst

1. Contractpartij is van rechtswege in verzuim indien zij:

- enige verplichting uit de overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden schendt;
- in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt of verkrijgt, op haar de wettelijke schuldsaneringsregeling (WSNP) van toepassing wordt verklaard om toepassing daarvan is verzocht, de bedrijfsvoering in dan wel de zeggenschap over haar onderneming overdraagt, haar rechtspersoonlijkheid verliest dan wel ontbonden respectievelijk geliquideerd wordt.

2. In de in lid 1 bedoelde situatie heeft Ter Hart Automation het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst eenzijdig geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat Ter Hart Automation tot enige schadevergoeding gehouden is en onverminderd aan Ter Hart Automation overigens toekomende rechten, daaronder begrepen het recht op volledige vergoeding van al haar directe en/of indirecte schade. Ontbinding van de overeenkomst in de zin van dit artikel geschiedt bij aangetekende brief met handtekening retour.

3. Indien contractpartij op het moment van de ontbinding als bedoeld in dit artikel reeds prestatie(s) ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting(en) geen voorwerp van de ongedaanmaking zijn. Bedragen die Ter Hart Automation voor de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht en/of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

#### Artikel 26 Retentierecht

Wanneer Ter Hart Automation zaken – waaronder deze begrepen gegevens en de resultaten van contractpartij onder zich heeft, is zij gerechtigd deze onder zich te houden tot contractpartij aan al haar verplichtingen jegens Ter Hart Automation (zowel financieel als anderszins en uit hoofde van welke overeenkomst dan ook) heeft voldaan dan wel daarvoor genoegzaam zekerheid heeft gesteld.

#### Artikel 27 Telecommunicatie

1. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van de telecommunicatiefaciliteiten van contractpartij, is contractpartij verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige beschikbaarheid ervan. Ter Hart Automation aanvaardt geen aansprakelijkheid voor niet aan haar toe te rekenen transmissiefouten.

2. Alle kosten die met het gebruik van de telecommunicatiefaciliteiten gepaard gaan, waaronder ook begrepen de abonnements- en gesprekskosten, zijn voor rekening van contractpartij. De kosten van openstaande communicatielijnen zijn voor rekening van contractpartij, ook indien deze kosten ontstaan zijn doordat de communicatielijnen door of namens Ter Hart Automation ten onrechte niet zijn gesloten.

3. Bij verwerking van gegevens met gebruik van telecommunicatiefaciliteiten zal Ter Hart Automation aan contractpartij toegangs- of identificatiecodes toewijzen. Contractpartij zal de toegangscodes vertrouwelijk behandelen en slechts aan geautoriseerde medewerkers kenbaar maken.

#### Artikel 28 Beveiliging en privacy

Contractpartij staat er voor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de te verwerken gegevens, daaronder in het bijzonder begrepen de voorschriften gesteld bij of krachtens de Wet Persoonsregistratie, in acht zijn en zullen worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht. Contractpartij draagt zorg voor een naar de stand van de techniek adequate beveiliging van de persoonsregistratie.

#### Artikel 29 Geheimhouding

1. Partijen staan er over en weer voor in dat alle bij (het aangaan van) de overeenkomst uitgewisselde informatie van vertrouwelijke aard geheim blijft. Informatie wordt in elk geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een van de partijen als zodanig is aangemerkt.

2. Elk van de partijen zal tijdens de looptijd van de overeenkomst alsmede gedurende één (1) jaar na beëindiging daarvan, geen werknemer(s) van de andere partij in dienst nemen, dan wel anderszins, direct of indirect, voor laten werken, die betrokken is/zijn geweest bij de uitvoering van de opdracht of overeenkomst.

#### Artikel 30 Export

Bij export van apparatuur, onderdelen en/of programmatuur door contractpartij is zij verantwoordelijk voor de naleving van de relevante exportbepalingen.

#### Artikel 31 Programmatuur en/of apparatuur van toeleveranciers

Indien en voorzover Ter Hart Automation programmatuur en/of apparatuur van derden aan contractpartij ter beschikking stelt, zijn - mits Ter Hart Automation dat schriftelijk heeft bericht – voor wat betreft die programmatuur en/of apparatuur de voorwaarden van die derden van toepassing met terzijdestelling van het bepaalde in deze algemene voorwaarden. Contractpartij aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor contractpartij ter inzage bij Ter Hart Automation en zij ontvangt daarvan op eerste verzoek kosteloos een afschrift. Indien en voorzover bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen contractpartij en Ter Hart Automation om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of wanneer zij buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

#### Artikel 32 Uitleg

Indien een of meer bepalingen van de overeenkomst of van deze algemene voorwaarden niet of niet langer rechtsgeldig blijken te zijn, blijven de overeenkomst en deze algemene voorwaarden voor het overige van kracht. De niet of niet langer rechtsgeldige bepalingen worden vervangen door bepalingen die zoveel mogelijk aansluiten bij de strekking van de vervangen bepalingen.

#### Artikel 33 Toepasselijk recht en geschillen

1. Deze algemene voorwaarden en alle aanbiedingen/offertes, opdrachten en overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door Nederlands recht.
2. Alle geschillen die ontstaan naar aanleiding van de aanbidding/offerte, de opdracht en/of de overeenkomst of een nadere overeenkomst waarop algemene voorwaarden van toepassing zijn, zullen bij uitsluiting worden beslecht door de bevoegde rechter.

#### BIJZONDERE BEPALINGEN SERVICE

In dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn naast de algemene bepalingen van toepassing indien Ter Hart Automation service verleent. In geval van tegenstrijdigheden tussen deze bijzondere bepalingen service en de algemene bepalingen, prevaleert de tekst van deze bijzondere bepalingen service.

#### Artikel 34 Uitvoering service

1. Ter Hart Automation spant zich naar beste kunnen in de service met zorg uit te voeren overeenkomstig de met de contractpartij schriftelijk vastgelegde procedures en afspraken.
2. Contractpartij brengt de te verwerken gegevens naar en haalt de resultaten van de verwerking op van de plaats waar Ter Hart Automation de service uitvoert.
3. Ter Hart Automation is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan haar beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat contractpartij de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
4. Ter Hart Automation kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de service aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij contractpartij geldende procedures of

haar programmatuur tot gevolg hebben, informeert Ter Hart Automation contractpartij hierover zo tijdig mogelijk. De kosten van eventuele verandering(en) komen voor rekening van contractpartij.

5. Ter Hart Automation spant zich er naar beste kunnen voor in dat de door haar bij de uitvoering van de service gebruikte programmatuur voorzover mogelijk wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wetgeving en/of (overheids)voorschriften. Desgevraagd adviseert Ter Hart Automation, tegen de bij haar gebruikelijke tarieven, contractpartij over de gevolgen van eventuele aanpassingen.

#### Artikel 35 Garantie bij service

1. Ter Hart Automation is niet verantwoordelijk voor de controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de service.

2. Ter Hart Automation staat er niet voor in dat de service foutloos wordt verleend. Indien onvolkomenheden in de resultaten van de verwerking een direct gevolg zijn van producten, programmatuur, informatiedragers, procedures en/of bedieningshandelingen waarvoor Ter Hart Automation uit hoofde van de overeenkomst verantwoordelijk is, herhaalt Ter Hart Automation tegen de op dat moment bij haar geldende tarieven de service ten einde deze onvolkomenheden naar haar beste vermogen te herstellen, mits de voor het herhalen benodigde gegevens (nog) beschikbaar zijn en contractpartij de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen acht (8) dagen na ontvangst van de resultaten, gedetailleerd schriftelijk aan Ter Hart Automation kenbaar heeft gemaakt.

3. Indien herstel van aan Ter Hart Automation toe te rekenen onvolkomenheden redelijkerwijs niet mogelijk is, crediteert Ter Hart Automation de voor de betreffende service door contractpartij verschuldigde bedragen, zonder dat Ter Hart Automation verder anderszins jegens contractpartij aansprakelijk is.

4. Indien de onvolkomenheden niet aan Ter Hart Automation toe te rekenen zijn, kan contractpartij Ter Hart Automation verzoeken de service te herhalen in welk geval Ter Hart Automation de kosten daarvan bij contractpartij in rekening brengt.

#### BIJZONDERE BEPALINGEN DIENSTVERLENING

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn naast de algemene bepalingen van toepassing indien Ter Hart Automation diensten verleent, zoals organisatie- en automatiseringsadvies, toepasbaarheidsonderzoek, consultancy, opleiding, ondersteuning, detachering, het ontwerpen of ontwikkelen van informatiesystemen, het verlenen van assistentie daarbij en dienstverlening met betrekking tot netwerken of het sluiten van hardware- en softwarecontracten. In geval van tegenstrijdigheden tussen deze bijzondere bepalingen dienstverlening en de algemene bepalingen, prevaleert de tekst van deze bijzondere bepalingen dienstverlening.

#### Artikel 36 Uitvoering dienstverlening

1. Ter Hart Automation spant zich naar beste kunnen in de dienstverlening met zorg uit te voeren overeenkomstig de met contractpartij schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.

2. Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen plaatsvindt, is Ter Hart Automation gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een volgende fase behoren, uit te stellen tot de contractpartij de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

3. Alleen indien dit schriftelijk is overeengekomen is Ter Hart Automation gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdig en verantwoord gegevens aanwijzingen van contractpartij op te volgen. Ter Hart Automation is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen en/of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden door contractpartij worden vergoed conform artikel 8 lid 1.

#### Artikel 37 Afl levering, installatie en acceptatie van het netwerk

1. Indien dat schriftelijk overeengekomen is, levert en installeert Ter Hart Automation het te ontwikkelen netwerk conform schriftelijk vastgelegde specificaties.

2. Indien de acceptatietest schriftelijk is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien (14) dagen na aflevering of, indien een door Ter Hart Automation uit te voeren installatie is overeengekomen, na voltooiing daarvan. Gedurende de testperiode is het contractpartij niet toegestaan het netwerk voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken.

3. Het netwerk geldt tussen partijen als geaccepteerd indien:

- tussen partijen geen acceptatietest is overeengekomen: bij aflevering of, indien installatie door Ter Hart Automation is overeengekomen, bij voltooiing daarvan.
- Tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode
- Ter Hart Automation voor het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in lid 4 ontvangt: op het moment dat de in het testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens lid 5 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking van het voorafgaande geldt het netwerk als volledig geaccepteerd indien en zodra contractpartij daarvan voor het moment van acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt.

4. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat het netwerk fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, informeert contractpartij Ter Hart Automation uiterlijk de laatste dag van de testperiode door middel van een gedetailleerd schriftelijk testrapport over de fouten. In het hier bedoelde geval wordt de testperiode onderbroken totdat het netwerk zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven. Ter Hart Automation spant zich naar beste vermogen in de gemelde fout binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Ter Hart Automation gerechtigd is tijdelijke oplossingen, dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties, aan te brengen.

5. Acceptatie van het netwerk wordt niet onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties. Acceptatie van het netwerk wordt voorts niet onthouden wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die redelijkerwijs niet in de weg staan aan operationele of productieve ingebruikname van het netwerk, onverminderd de verplichting van Ter Hart Automation om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 17, mits (nog) van toepassing herstellen.

6. Indien het netwerk in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat nietacceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of ander onderdeel onverlet.

#### Artikel 38 Cursus of training

Voorzover de dienstverlening erin bestaat dat Ter Hart Automation een cursus of training doet verzorgen, gelden tussen partijen één-op-één de voorwaarden die van toepassing zijn in de verhouding cursusverzorgende instantie - Ter Hart Automation. Ter Hart Automation verschaft contractpartij op haar eerste verzoek inzage in laatstgenoemde voorwaarden.

#### BIJZONDERE BEPALINGEN (PREVENTIEF) ONDERHOUD VAN APPARATUUR

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn naast de algemene bepalingen van toepassing indien partijen een overeenkomst voor onderhoud van apparatuur of een overeenkomst voor preventief onderhoud van apparatuur hebben gesloten. In geval van tegenstrijdigheden tussen deze bijzondere bepalingen (preventief) onderhoud van apparatuur en de algemene bepalingen, prevaleert de tekst van deze bijzondere bepalingen (preventief) onderhoud van apparatuur.

#### Artikel 39 Onderhoudsservice

1. Gedurende de looptijd van de overeenkomst voor (preventief) onderhoud verplicht Ter Hart Automation zich naar beste vermogen die storingen te verhelpen die haar binnen de termijn genoemd in de overeenkomst voor (preventief) onderhoud gedetailleerd schriftelijk zijn gemeld.

2. Ter Hart Automation houdt haar expertise omtrent de apparatuur up-to-date. Ter Hart Automation registreert alle relevante gegevens over de aan de apparatuur verrichte

werkzaamheden en legt deze in haar administratie vast. Ter Hart Automation verschaft contractpartij op haar eerste verzoek, mits zij daarbij een redelijk belang heeft, inzage in de aldus vastgelegde gegevens.

3. Vervanging van de onderdelen geschiedt indien dit naar het oordeel van Ter Hart Automation noodzakelijk is om storingen te herstellen en/of te voorkomen.

#### Artikel 40 Onderhouds- en gebruiksvoorwaarden

1. Eerst na voorafgaande toestemming van Ter Hart Automation kan contractpartij de apparatuur (doen) verplaatsen.

2. Contractpartij zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan de apparatuur, Ter Hart Automation daarvan gedetailleerd schriftelijk in kennis stellen.

3. Contractpartij is bevoegd niet door Ter Hart Automation geleverde apparatuur aan te sluiten. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storing die uit het aansluiten van niet door Ter Hart Automation aangeleverde apparatuur voortvloeien, zijn voor rekening van contractpartij.

4. Indien het naar het oordeel van Ter Hart Automation voor het onderhoud van de apparatuur nodig is, dat de verbindingen van de apparatuur met andere systemen of apparatuur worden getest, stelt contractpartij deze andere systemen of apparatuur, alsmede de desbetreffende testprocedures en informatiedragers aan Ter Hart Automation ter beschikking.

5. Bij onderhoudswerkzaamheden benodigd testmateriaal dat niet tot de normale outillage van Ter Hart Automation behoort, wordt kosteloos door contractpartij aan Ter Hart Automation ter beschikking gesteld.

6. Contractpartij draagt zorg voor en is verantwoordelijk voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatievoorzieningen die nodig zijn om de apparatuur te laten functioneren. Het door Ter Hart Automation te verrichten onderhoud strekt zich niet uit over voornoemde voorzieningen en aansluitingen.

#### Artikel 41 Uitsluitingen

In de onderhoudsprijzen zijn niet begrepen:

- (het vervangen van) verbruiksartikelen zoals bijvoorbeeld magnetische opslagmedia, inktlinten en -cartridges;
- softwarelicentie(s);
- software update(s);
- de vervangingskosten van onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel verricht door anderen dan Ter Hart Automation of door haar ingeschakelde derden;
- werkzaamheden ten behoeve van gedeeltelijk of algehele revisie van de apparatuur;
- modificaties aan de apparatuur;
- verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden die daar op enigerlei wijze verband mee houden.

#### Artikel 42 Tarieven en betalingen

1. Tenzij de overeenkomst voor (preventief) onderhoud anders bepaalt, geldt het bij Ter Hart Automation gebruikelijke basis onderhoudstarief.

2. Contractpartij voldoet de onderhoudsvergoeding, vermeerderd met de verschuldigde omzetbelasting en/of andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd, bij vooruitbetaling.

3. Bij niet tijdige betaling door contractpartij geldt het bepaalde in artikel 16 onverkort. Voorzover Ter Hart Automation gedurende de periode waarin contractpartij in (betalings)verzuim verkeert, op verzoek van contractpartij toch onderhoudswerkzaamheden verricht, berekent Ter Hart Automation deze tegen de op het moment van het verrichten van de onderhoudswerkzaamheden bij Ter Hart Automation geldende tarieven. Contractpartij verbindt zich de factuur voor deze onderhoudswerkzaamheden in contanten te voldoen.

#### Artikel 43 Werkingsfeer

De onderhoudsovereenkomst geldt alleen voor in Nederland opgestelde apparatuur.

#### Artikel 44 Software

1. Voor de levering van software gelden de bij de informatiedrager gevoegde licentie of andere voorwaarden van de producent. Door inontvangstneming van de informatiedrager aanvaardt contractpartij die voorwaarden.

2. Ter Hart Automation verstrekt ten aanzien van de geleverde software geen garantie. Contractpartij is dan ook nimmer gerechtigd deze software aan Ter Hart Automation te retourneren.