Sustainder

Algemene Voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden bestaan uit de volgende hoofdstukken:

I. Algemene bepalingen
II. Verkoopvoorwaarden Producten
III. Gebruiksvoorwaarden Software en Diensten
IV. Service Levels

Deze Algemene Voorwaarden zijn voor het laatst aangepast op: [24-10-2024]

HOOFDSTUK I – ALGEMENE BEPALINGEN

1. Toepassingsgebied van deze Algemene Voorwaarden

1.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten, inclusief alle herzieningen daarvan, en alle aanvragen, aanbiedingen en eventuele daaruit voortvloeiende verplichtingen met betrekking tot de levering van Producten en Diensten door Sustainder. Specifieke voorwaarden met betrekking tot de verkoop van Producten, de levering van Diensten en Service Levels zijn uitgewerkt in respectievelijk Hoofdstuk II – Verkoopvoorwaarden Producten, Hoofdstuk III – Gebruiksvoorwaarden Software en Diensten en Hoofdstuk IV – Service Levels van deze Algemene Voorwaarden.

1.2. Eventuele algemene inkoop- en/of andere algemene voorwaarden van Partijen worden uitdrukkelijk door Partijen van de hand gewezen.

1.3. Indien de Overeenkomst betrekking heeft op de levering van Partnerproducten en/of Partnerdiensten, kunnen op dat deel van de Overeenkomst (ook) de algemene voorwaarden van de betreffende Partner(s) van toepassing zijn.

2. Definities

De met een beginhoofdletter aangeduide begrippen in deze Algemene Voorwaarden kunnen zowel in enkelvoud als in meervoud worden gebruikt en hebben de volgende betekenis:

Aanvullende Diensten:	Diensten zoals omschreven in artikel 5;
Algemene Voorwaarden:	deze algemene voorwaarden, die integraal deel uitmaken van alle huidige en toekomstige Overeenkomst(en) tussen Partijen;
AVG:	Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG;

Diensten:	alle door Sustainder verleende diensten zoals gespecificeerd in de Overeenkomst en/of Documentatie, met inbegrip van maar niet beperkt tot het verlenen van specifieke toegangs- en gebruiksrechten met betrekking tot het GRIP-platform en andere Software alsmede bijbehorende Service Levels;
Documentatie:	alle technische en functionele beschrijvingen, instructies, (gebruikers)handleidingen en andere informatie met betrekking tot de Producten en/of Diensten in welke vorm dan ook;
Embedded Software:	de vooraf door Sustainder op de geleverde Producten geïnstalleerde software, die onlosmakelijk verbonden is met de functionaliteit van deze Producten en specifiek ontworpen is om binnen het Product te werken, zonder dat verdere installatie door de Klant nodig is. Deze software stelt de Klant in staat het Product te gebruiken zoals bedoeld, conform de specificaties zoals beschreven in de Overeenkomst en Documentatie;
Gebruiker:	de natuurlijke persoon die volgens de Overeenkomst gemachtigd is om de Diensten te gebruiken;
GRIP-platform:	het door Sustainder aangeboden cloud-based dashboard (SaaS) waarmee de Klant inzicht krijgt in de werking en prestaties van de door Sustainder geleverde Producten en/of Diensten, evenals eventuele Partnerproducten en/of Partnerdiensten;
Klant:	de Partij waarmee Sustainder een Overeenkomst aangaat met betrekking tot de levering van Producten, Diensten, Partnerproducten en/of Partnerdiensten door Sustainder;
Koopprijs:	het bedrag dat de Klant verschuldigd is voor de levering van Producten en/of Partnerproducten zoals gespecificeerd in de Overeenkomst;
Licentievergoeding:	de vergoeding die de Klant aan Sustainder moet betalen voor de Diensten en/of Partnerdiensten zoals gespecificeerd in de Overeenkomst;
Overeenkomst:	de Schriftelijke overeenkomst tussen Klant en Sustainder betreffende de levering van Producten, Diensten, Partnerproducten en/of Partnerdiensten;
Partij(en):	Sustainder en de Klant individueel of gezamenlijk, al naar gelang de context;

Partner:	een derde partij waarmee Sustainder samenwerkt voor de levering van Partnerproducten en/of Partnerdiensten die beschikbaar worden gesteld door of via Sustainder of het GRIP-platform, en waarmee de Klant rechtstreeks een overeenkomst aangaat;
Partnerdiensten:	de diensten van Partners, waaronder software, die beschikbaar wordt gesteld door of via (het GRIP-platform van) Sustainder, maar waarvoor de Klant rechtstreeks met de Partner een overeenkomst aangaat;
Partnerproducten:	de producten van Partners, waaronder cassettes, die geleverd worden door of via Sustainder en waarop de algemene voorwaarden van de Partner van toepassing kunnen zijn;
Prijs:	de in een Overeenkomst overeengekomen prijs die de Klant aan Sustainder moet betalen, bestaande uit een Licentievergoeding en/of een Koopprijs;
Producten:	fysieke objecten en eigendomsrechten, niet zijnde Partnerproducten, waaronder, maar niet beperkt tot, armaturen, hardware en alle bijbehorende onderdelen, zoals nader omschreven in de Overeenkomst;
Schriftelijk:	communicatie via aangetekende post of via e-mail, waarbij e-mails moeten worden verzonden naar e-mailadressen die veelvuldig door Sustainder worden gebruikt om met de Klant te communiceren;
Service Levels:	de overeengekomen prestatienormen met betrekking tot de beschikbaarheid, prestaties, beveiliging en ondersteuning ten aanzien van het GRIP-platform, waaronder, maar niet beperkt tot, responstijden, hersteltijden, en uptime-garanties, zoals nader gespecificeerd in Hoofdstuk IV van deze Algemene Voorwaarden;
Software:	de door Sustainder aan de Klant geleverde software niet zijnde Embedded Software, zoals nader beschreven in de Overeenkomst en Documentatie, met inbegrip van, maar niet beperkt tot de als Software-as-a-Service (SaaS) geleverde software die via het GRIP-platform beschikbaar wordt gesteld, inclusief alle bijbehorende updates, upgrades, patches, en andere componenten die daarmee verband houden;

Statistieken:	de technische en gebruiksanalyses die vanuit de Software naar Sustainder en/of de licentiegever(s) van Sustainder worden verzonden met als doel de naleving van de Overeenkomst door de Klant te waarborgen, storingen op te sporen, problemen te diagnosticeren en de fouten geaggregeerd te verhelpen;
Sustainder:	de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Sustainder B.V., gevestigd aan de Kapitein Grantstraat 9, 7821AP te Emmen en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer: 68029047;
Systeem:	de Cloud, servers en/of aanverwante apparatuur, met inbegrip van apparaten van derden, gebruikt door of voor Sustainder om toegang te verlenen tot de Diensten en gebruik te maken van het GRIP-platform en andere Software.

3. Tot stand komen van de Overeenkomst

3.1. Alle aanbiedingen van Sustainder zijn vrijblijvend en kunnen op elk moment door Sustainder worden ingetrokken.

3.2. Een Overeenkomst komt slechts tot stand na een Schriftelijke orderbevestiging van door Sustainder.

3.3. De Klant dient Sustainder binnen drie (3) werkdagen na de datum van een orderbevestiging Schriftelijk op de hoogte te stellen van eventuele onregelmatigheden in de orderbevestiging. Bij gebreke hiervan wordt de orderbevestiging als juist en volledig beschouwd, waardoor de Klant hieraan gebonden is.

3.4. Mondelinge toezeggingen of afspraken gemaakt door of met personeel van Sustainder zijn voor Sustainder alleen bindend indien Schriftelijk door Sustainder bevestigd.

4. Prijzen en betaling

4.1. Alle overeengekomen Prijzen zoals beschreven in de Overeenkomst zullen tijdig en in overeenstemming met de overeengekomen betalingsvoorwaarden worden betaald.

4.2. Alle Prijzen zijn exclusief BTW en eventuele andere belastingen, heffingen, transportkosten of andere bijkomende kosten, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.

4.3. Alle facturen en betalingen worden voldaan in euro's, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.

4.4. De Klant zal facturen binnen dertig (30) dagen na dagtekening van de factuur betalen, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.

4.5. Indien Klant de verschuldigde factuur niet tijdig betaalt, is Klant, zonder dat sommatie of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke handelsrente verschuldigd vanaf de dag dat de betaaltermijn is verstreken.

4.6. Indien de Klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft het verschuldigde bedrag te voldoen, kan Sustainder de vordering ter incasso uit handen geven, in welk geval de Klant naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen tenminste 15% van het te vorderen bedrag met een minimum van € 1.500,-.

4.7. De Klant is niet bevoegd tot verrekening van enige door haar aan Sustainder verschuldigde bedragen met bedragen die Sustainder aan de Klant verschuldigd is, ongeacht de grondslag van het door Sustainder verschuldigde bedrag.

4.8. Sustainder is gerechtigd van tijd tot tijd haar Prijzen aan te passen. Een voor Klant nadelige wijziging van het toepasselijke tarief zal minimaal twee (2) maanden voorafgaand aan het in werking treden van de wijziging worden aangekondigd. Indien Klant niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, treden Partijen in overleg en is Klant gerechtigd binnen één (1) maand na de kennisgeving de Overeenkomst Schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden. Klant komt zodanig recht tot opzegging echter niet toe indien de geldende prijzen en tarieven uitsluitend worden aangepast als gevolg van inflatie en op basis van de prijsindex voor zakelijke en ICT-dienstverlening zoals gepubliceerd door het CBS (2015=100).

5. Aanvullende Diensten

5.1. Aanvullende Diensten zijn Diensten die door Sustainder kunnen worden uitgevoerd, maar niet zijn inbegrepen in de standaarddiensten zoals vastgelegd in de Overeenkomst. Aanvullende Diensten worden in beginsel in rekening gebracht bij de Klant.

5.2. Sustainder behoudt zich het recht voor om op elk moment kosten in rekening te brengen voor de levering van Aanvullende Diensten. Het niet heffen van kosten op enig moment schept geen precedent of gerechtvaardigd vertrouwen dat deze diensten kosteloos zullen blijven.

5.3. Indien in de Overeenkomst is overeengekomen dat Sustainder tevens zorg zal dragen voor montage, plaatsing en/of installatie van Producten, en dit niet expliciet is inbegrepen in de Prijs, dan worden de kosten hiervoor berekend op basis van nacalculatie naar het aantal uren dat nodig was voor montage, plaatsing en/of installatie vermeerderd met de kosten voor alle in dat verband getroffen voorzieningen in de breedste zin van het woord.

6. Inspectie en klagen

6.1. De Klant dient alle geleverde Producten en Diensten onmiddellijk na ontvangst zorgvuldig te inspecteren, op straffe van verval van garanties, aanspraken, recht op reclame en/of vervanging.

6.2. De Klant zal alle klachten betreffende tekortkomingen in de prestaties van Sustainder of gebreken in de geleverde Producten en/of Diensten binnen twee (2) maanden na de ontdekking, of op het moment dat de Klant deze redelijkerwijs had kunnen ontdekken, Schriftelijk indienen bij Sustainder. Het niet nakomen hiervan leidt tot het vervallen van alle rechten van Klant op enige vorm van schadevergoeding. De rechten van de Klant vervallen ook indien zij zonder uitdrukkelijke Schriftelijke toestemming van Sustainder zelf en/of met behulp van derden tracht een vermeend gebrek te verhelpen.

6.3. Een klacht zoals bedoeld in lid 2 schort de betalingsverplichtingen van Klant niet op.

6.4. Sustainder heeft te allen tijde - ook na beëindiging of afloop van de Overeenkomst - het recht om de Producten en/of Diensten zowel voor als na levering te (laten) onderzoeken om vast te stellen of Klant zijn verplichtingen uit de Overeenkomst nakomt of om vermeende gebreken in het Product te verifiëren.

6.5. Klant zal kosteloos meewerken aan de onderzoeken zoals bedoeld in lid 4 en zal Sustainder, of haar vertegenwoordigers, op eerste verzoek toegang verlenen tot de locatie waar de Producten of Diensten zich bevinden, worden verwerkt, geïnstalleerd of opgeslagen. Daarnaast zal Klant Sustainder, of haar vertegenwoordigers, voorzien van alle informatie die Sustainder redelijkerwijs nodig heeft om te beoordelen of Klant zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst nakomt en/of is nagekomen.

7. Intellectuele eigendomsrechten

7.1. Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen, berusten alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot Producten, Diensten, Software en Documentatie, waaronder maar niet beperkt tot octrooirechten, auteursrechten, merkrechten en databankrechten, bij Sustainder, haar toeleveranciers of haar licentiegevers. De Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die uitdrukkelijk worden toegekend in de Overeenkomst of op basis van de wet. Alleen Sustainder is bevoegd om de benodigde aanvragen en registraties voor de bescherming van deze rechten in te dienen.

7.2. Indien de in lid 1 genoemde (toekomstige) rechten die voortvloeien uit enige Overeenkomst bij de Klant komen te rusten, zal de Klant meewerken aan de overdracht van deze rechten aan Sustainder. Deze medewerking kan onder andere, maar niet uitsluitend, bestaan uit het aangaan van een overeenkomst. Indien wettelijk vereist, zal de Klant op eerste verzoek van Sustainder meewerken aan de vereiste formaliteiten voor de overdracht van de betreffende rechten.

7.3. Het is de Klant niet toegestaan om enige aanduiding met betrekking tot octrooien, auteursrechten, merken, handelsnamen of andere intellectuele eigendomsrechten van geleverde Producten en/of Software te verwijderen of te wijzigen.

7.4. Sustainder vrijwaart de Klant tegen alle aanspraken van derden die stellen dat de door Sustainder ontwikkelde Producten, Software, Embedded Software en/of Documentatie inbreuk maakt op in Nederland geldende intellectuele eigendomsrechten. Voorwaarde hiervoor is dat de Klant Sustainder onverwijld Schriftelijk op de hoogte stelt van de claim en de details daarvan, en Sustainder volledige zeggenschap verleent over de geschillenbeslechting, inclusief eventuele onderhandelingen over buitengerechtelijke schikkingen.

8. Privacy

8.1. Alle definities en termen die in de Overeenkomst worden gebruikt hebben dezelfde betekenis als in de AVG. Als een definitie niet bestaat in de AVG, moet een betekenis worden gegeven die het dichtst in de buurt komt van een bestaande definitie in de AVG.

8.2. Partijen zullen handelen in overeenstemming met de bepalingen van de AVG en alle toekomstige lokale, nationale of Europese wettelijke en andere regels met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens die van tijd tot tijd van kracht zijn. Indien uit toekomstige wettelijke en andere regels blijkt dat de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden moeten worden aangepast, zullen Partijen met elkaar in overleg treden om nieuwe afspraken te maken die zoveel mogelijk aansluiten bij de strekking van de overeengekomen voorwaarden.

8.3. Partijen gaan, indien dit op grond van de AVG is verplicht, een separate verwerkersovereenkomst aan.

9. Vertrouwelijkheid

9.1. Elke Partij kan toegang hebben tot informatie die vertrouwelijk is voor de andere Partij ('Vertrouwelijke Informatie'). Vertrouwelijke Informatie van Sustainder omvat, maar is niet beperkt tot, de (inhoud van of source code van) Software en Embedded Software, de samenstelling of technische specificatie van de Producten, Documentatie, formules, methoden, licentiegevers van Sustainder, knowhow, processen, ontwerpen, nieuwe producten, marketingstrategieën, klantenlijsten, prijzen en alle andere informatie die bij openbaarmaking duidelijk als vertrouwelijk is gemarkeerd of die redelijkerwijs als vertrouwelijk moet worden beschouwd.

9.2. Vertrouwelijke informatie omvat geen informatie die:

a. zonder handelen of nalaten van de andere Partij in het publieke domein terechtkomt;
b. reeds vóór de openbaarmaking aan de andere Partij bekend was en niet rechtstreeks of onrechtstreeks van de openbaarmakende Partij was verkregen;

c. rechtmatig door een derde aan de andere Partij wordt bekendgemaakt zonder beperking op de bekendmaking;
d. onafhankelijk is ontwikkeld door de andere Partij zonder gebruik te maken van of te verwijzen naar Vertrouwelijke Informatie van de bekendmakende Partij; en/of
e. openbaar moet worden gemaakt voor zover deze openbaarmaking bij wet is vereist of wordt opgelegd door een geldig bevel van een rechtbank of een andere overheidsinstantie; mits de Partij die deze informatie moet openbaarmaken de andere Partij eerst op de hoogte stelt en redelijke inspanningen levert om maatregelen te treffen dan wel rechten te verkrijgen, zodat de Vertrouwelijke Informatie die op deze wijze openbaar wordt gemaakt, uitsluitend wordt gebruikt voor de doeleinden waarvoor het bevel is uitgevaardigd.

De Partij die zich beroept op een uitzondering krachtens deze sectie draagt de last om een dergelijke uitzondering te bewijzen.

9.3. Partijen zullen, tenzij wettelijk verplicht, elkaars Vertrouwelijke Informatie niet aan derden verstrekken of elkaars Vertrouwelijke Informatie gebruiken voor een ander doel dan de uitvoering van de Overeenkomst. Elke Partij stemt ermee in redelijke maatregelen te nemen om ervoor te zorgen dat Vertrouwelijke Informatie niet wordt onthuld of verspreid door haar werknemers of vertegenwoordigers in strijd met de Overeenkomst.

9.4. Klant begrijpt en stemt ermee in dat Sustainder Vertrouwelijke Informatie van Klant kan delen met Partners, uitsluitend voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst en/of de overeenkomst tussen Klant en Partner.

9.5. De Partijen komen overeen om elkaars Vertrouwelijke Informatie geheim te houden tijdens de looptijd van de Overeenkomst en voor onbepaalde tijd daarna. Elke Partij erkent en stemt ermee in dat, vanwege de unieke aard van Vertrouwelijke Informatie, er geen toereikende rechtsmiddelen beschikbaar zijn bij schending van dit artikel, en dat een dergelijke schending onherstelbare schade zou veroorzaken aan de benadeelde Partij. Daarom is de benadeelde Partij gerechtigd om onmiddellijke voorlopige maatregelen te eisen, naast de rechtsmiddelen waarover zij beschikt volgens de wet of de Overeenkomst.

10. Beperking van aansprakelijkheid

10.1. In deze Algemene Voorwaarden worden de enige verhaalsmogelijkheid van de Klant en de volledige verplichting en aansprakelijkheid van Sustainder uiteengezet voor elke schending van enige voorwaarde, garantie of verklaring van Sustainder met betrekking tot Producten, Diensten waaronder, maar niet uitsluitend, de levering van Software of Documentatie zoals uiteengezet in deze Algemene Voorwaarden.

10.2. De aansprakelijkheid van Sustainder wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst is beperkt tot directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

a. Redelijke kosten die Klant zou moeten maken om de prestatie van Sustainder aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de Overeenkomst door of op vordering van Klant wordt ontbonden;
b. Redelijke kosten die Klant heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Sustainder op een voor haar bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
c. Redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze Algemene Voorwaarden; en/of
d. Redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze Algemene Voorwaarden.

10.3. Niettegenstaande het overige in deze Algemene Voorwaarden bepaalde, is Sustainder niet aansprakelijk voor schade als gevolg van:
a. het niet of niet juist en/of volledig opvolgen van instructies en/of gebruiksaanwijzingen gegeven door Sustainder, al dan niet uitdrukkelijk vermeld in Documentatie;
b. herverpakte en/of onvoorzichtig door Klant of derden vervoerde Producten;
c. het gebruik of doorverkopen van Producten in een andere dan de oorspronkelijke staat;
d. enige schade die voortvloeit uit of samenhangt met Partnerproducten en/of Partnerdiensten met inbegrip van software van derden, waaronder, maar niet beperkt tot onnauwkeurigheden, fouten, onvolledigheden of andere gebreken;
e. schade aan of verloren gaan van goederen van de Klant of derden die aan Sustainder zijn toevertrouwd in verband met de uitvoering van de Overeenkomst, behoudens in geval van opzet of grove schuld van Sustainder.

10.4. Indien Sustainder aansprakelijk wordt bevonden voor enige schade, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering van Sustainder wordt gedekt en waarvoor de verzekeraar daadwerkelijk tot uitkering overgaat. In ieder geval is de aansprakelijkheid van Sustainder beperkt tot drie keer de waarde van de betreffende Overeenkomst, met een maximum van € 1.250.000 (een miljoen tweehonderdvijftigduizend euro).

10.5. Iedere vordering jegens Sustainder dient binnen zestig (60) dagen na het ontstaan van de gebeurtenis waarop de vordering is gebaseerd, Schriftelijk en gemotiveerd aan Sustainder kenbaar te worden gemaakt. Een daarmee samenhangend rechtsgeding dient binnen twaalf (12) maanden na het ontstaan van de vordering aanhangig te zijn gemaakt, op straffe van verval van de vordering.

10.6. De Klant vrijwaart Sustainder voor alle schade en kosten van aanspraken van derden die op enigerlei wijze zijn ontstaan of samenhangen met de nakoming van de verplichtingen van Sustainder uit hoofde van de Overeenkomst. De Klant stelt Sustainder op eerste verzoek schadeloos.

10.7. Adviezen die door Sustainder worden verstrekt met betrekking tot kwaliteiten, uitvoeringsvormen, gebruik, plaatsing, onderhoud, normen, maten, levensduurverwachtingen, etc., worden naar beste weten verstrekt, maar de Klant kan jegens Sustainder geen enkele aanspraak maken op enige vorm van schadevergoeding voor schade die voortvloeit uit deze adviezen. Het verstrekken van een advies ontslaat de Klant in geen enkel opzicht van zijn eigen verantwoordelijkheid of plicht tot zorg.

10.8. Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Sustainder zich bedient.

11. Garanties

11.1. De door Sustainder verleende garanties met betrekking tot de door haar geleverde Producten en Diensten zijn opgenomen in Appendix A. Deze garanties zijn niet overdraagbaar zonder de uitdrukkelijke Schriftelijke toestemming van Sustainder.

12. Overmacht

12.1. Indien Sustainder door overmacht verhinderd is de Overeenkomst na te komen, is zij gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten, zonder dat de Klant aanspraak kan maken op enige vorm van schadevergoeding, kosten of rente.

12.2. Wanneer de overmacht langer dan vijf maanden duurt, heeft de Klant het recht om de Overeenkomst voor het niet uitgevoerde gedeelte eenzijdig Schriftelijk te ontbinden, zonder recht op enige vorm van schadevergoeding jegens Sustainder.

12.3. Onder overmacht wordt verstaan elke omstandigheid die buiten de wil van Sustainder ligt en de nakoming van de overeenkomst blijvend of tijdelijk verhindert, onmogelijk maakt of onredelijk bezwaarlijk maakt. Dit omvat, maar is niet beperkt tot: oorlog, oorlogsgevaar, werkstakingen, brand, ongeval of ziekte van personeel, bedrijfsstoring, stagnatie in het vervoer, overheidsmaatregelen, storende wettelijke bepalingen, beperkingen van invoer/uitvoer, onvoorziene productie- of transportproblemen, niet-tijdige of niet-deugdelijke levering door toeleveranciers (waaronder leveranciers van IT- en Cloud-diensten), weersinvloeden of andere omstandigheden die redelijkerwijs niet aan Sustainder kunnen worden toegerekend.

12.4. In geval van overmacht aan de zijde van Klant of Sustainder is Sustainder bevoegd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk door een Schriftelijke verklaring te ontbinden, zonder dat een ingebrekestelling vereist is, of haar verplichtingen voor de duur van de overmacht op te schorten, zonder dat de Klant recht heeft op schadevergoeding.

12.5. Indien Sustainder bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds geleverde of leverbare deel afzonderlijk te factureren. De Klant is verplicht deze factuur te voldoen als het een afzonderlijke overeenkomst betreft.

13. Opschorten en beëindiging

13.1. Partijen zijn alleen gerechtigd tot beëindiging van de Overeenkomst in de gevallen die in de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden zijn beschreven.

13.2. Partijen zijn gerechtigd de Overeenkomst zonder opgave van reden met onmiddellijke ingang en zonder enige verplichting tot schadevergoeding te beëindigen ("opzeggen"), indien een van de volgende omstandigheden zich voordoet:

a. de andere Partij (al dan niet voorlopig) surseance van betaling wordt verleend en dit niet binnen dertig (30) dagen wordt opgeheven;
b. faillissement wordt aangevraagd voor de andere Partij;
c. de andere Partij failliet wordt verklaard;
d. een Partij inbreuk maakt op de voorwaarden van de Overeenkomst en deze inbreuk niet herstelt of niet kan herstellen binnen twee (2) maanden na Schriftelijke kennisgeving door de andere Partij.

13.3. Sustainder heeft het recht de Overeenkomst zonder opgaaf van reden, zonder rechterlijke tussenkomst en met onmiddellijke ingang te beëindigen ("opzeggen"), indien:

a. de Klant inbreuk maakt op de rechten van Sustainder, waaronder maar niet beperkt tot de intellectuele eigendomsrechten van Sustainder;
b. de Klant de Software gebruikt voor onwettige doeleinden of voor doeleinden die in strijd zijn met de openbare orde of goede zeden;
c. de Klant de Software zodanig gebruikt dat deze beschadigd, gewijzigd of onderbroken wordt, of anderszins minder efficiënt functioneert;
d. de onderneming van de Klant wordt beëindigd of geheel of gedeeltelijk wordt overgedragen aan een derde partij.

13.4. Indien de Overeenkomst wordt beëindigd op grond van een van de bovengenoemde omstandigheden, worden alle op dat moment openstaande vorderingen van Sustainder direct en volledig opeisbaar.

13.5. Indien de Klant enige verplichting uit deze Voorwaarden of uit enige met Sustainder gesloten Overeenkomst niet nakomt, is Sustainder gerechtigd, onverminderd haar overige rechten op grond daarvan, de nakoming van haar verplichtingen op te schorten totdat de Klant wel aan al zijn verplichtingen heeft voldaan.

14. Publiciteit

14.1. De Klant wordt aangemoedigd om zijn gebruik van de Producten en Diensten publiekelijk te melden, bijvoorbeeld in persberichten of jaarverslagen over zijn organisatie. Voor dit doel verleent Sustainder de Klant hierbij een niet-exclusieve, niet-overdraagbare, niet-sublicentieerbare en herroepbare licentie onder haar handelsmerk(en) en auteursrechten met betrekking tot de naam "Sustainder" en de bijbehorende logo's zoals beschikbaar gesteld in de Documentatie of specifiek verstrekt door Sustainder. De Klant dient de naam en logo's in ongewijzigde vorm te gebruiken en de Klant dient zich te houden aan eventuele specifieke regels gegeven door Sustainder.

14.2. Klant mag geen valse of misleidende indrukken wekken met betrekking tot zijn betrokkenheid tot Sustainder.

14.3. Klant mag geen handelsmerken of internetdomeinnamen registreren of aanvragen die de naam "Sustainder" of een verwarrend gelijkende aanduiding bevatten. Klant verbindt zich ertoe alle medewerking te verlenen die nodig is om dergelijke handelsmerken of domeinnamen aan Sustainder over te dragen.

14.4. In het kader van de promotie van de Producten en Diensten is Sustainder gerechtigd om de naam en het logo van Klant te gebruiken in promotiemateriaal, waaronder maar niet uitsluitend posts op sociale media, met betrekking tot de Producten en Diensten, tenzij Klant zich tegen dergelijk gebruik verzet.

14.5. De licentie zoals beschreven in lid 1 eindigt automatisch bij beëindiging of afloop van de Overeenkomst, ongeacht de reden.

15. Overdraagbaarheid van rechten en uitvoering van de Overeenkomst

15.1. De rechten en verplichtingen uit deze Algemene Voorwaarden en Overeenkomsten zijn door Klant behoudens uitdrukkelijke Schriftelijke toestemming van Sustainder niet aan derden overdraagbaar. Een dergelijke overdracht zonder toestemming is nietig.

15.2. De Klant aanvaardt dat Sustainder de Overeenkomst (geheel of gedeeltelijk) en de uitvoering van alle of een deel van de rechten en verplichtingen van Sustainder uit de Overeenkomst te allen tijde kan overdragen en overdragen aan een derde zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van de Klant.

16. Diversen

16.1. Alle bepalingen van deze Algemene Voorwaarden die door hun aard geacht worden na beëindiging van de Overeenkomst van kracht te blijven, blijven van toepassing na beëindiging van de Overeenkomst.

16.2. Als er een conflict is tussen een Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden, dan prevaleren deze Algemene Voorwaarden tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

16.3. Wijzigingen van en/of aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden zijn voor Partijen slechts bindend indien Schriftelijk overeengekomen. Dergelijke wijzigingen en/of aanvullingen gelden uitsluitend voor de specifieke Overeenkomst waaronder de wijziging en/of aanvulling is overeengekomen, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.

16.4. Sustainder behoudt zich het recht voor om de architectuur van het Product of Software te wijzigen om redenen zoals, maar niet beperkt tot, technologische ontwikkelingen of beveiligingsoverwegingen. Indien een dergelijke wijziging vereist dat de Klant zijn hardware aanpast om een volledig functionerend Product te behouden, zal Sustainder de klant hiervan tijdig Schriftelijk op de hoogte stellen. De klant is verantwoordelijk voor eventuele kosten van de vereiste hardware-upgrades. Sustainder zal er naar streven dergelijke wijzigingen tot een minimum te beperken en waar mogelijk backward compatibiliteit te behouden.

17. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

17.1. Op deze Algemene Voorwaarden, enige Overeenkomsten tussen Partijen en daardoor beheerste verbintenissen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

17.2. Indien een tussen Partijen bestaand geschil niet in onderling overleg kan worden beslecht, en voor zover uit de wet niet anders voortvloeit, is uitsluitend de Rechtbank Zeeland-West-Brabant, locatie Breda, bevoegd om over het geschil te beslissen.

HOOFDSTUK II - VERKOOPVOORWAARDEN

18. Toepassingsgebied

18.1. Deze Algemene Verkoopvoorwaarden zijn van toepassing op de verkoop van Producten in aanvulling op en, voor zover deze afwijken, in afwijking van de Algemene Voorwaarden opgenomen in Hoofdstuk I. Software en Embedded Software wordt nooit verkocht maar in licentie gegeven aan de Klant, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen in de Overeenkomst. Specifieke voorwaarden van de licentie op Software zijn opgenomen in Hoofdstuk III.

19. Levering producten

19.1. Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen, vindt de levering van Producten plaats EXW INCOTERMS (2020) op de door Sustainder aangewezen plaats.

19.2. Opgegeven levertijden door Sustainder gelden bij benadering en zijn niet te beschouwen als fatale termijn. Overschrijding van de levertijd verplicht Sustainder niet tot schadevergoeding en geeft de Klant niet het recht zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet na te komen of op te schorten. De Klant is echter gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden indien en voor zover Sustainder de Bestelling niet binnen een door de Klant gestelde (nieuwe) redelijke termijn heeft uitgevoerd. Sustainder is in het geval van ontbinding geen schadevergoeding aan Klant verschuldigd.

19.3. Indien de levering van Producten of Diensten door Sustainder na het verstrijken van de levertijd niet is afgenomen, blijven deze ter beschikking staan van de Klant. Niet-afgenomen Producten worden voor rekening en risico van de Klant opgeslagen.

20. Eigendomsvoorbehoud

20.1. Sustainder behoudt de eigendom van alle door haar geleverde Producten totdat alle openstaande vorderingen van de Klant op Sustainder zijn voldaan.

20.2. De Klant is verplicht Sustainder onverwijld op de hoogte te stellen indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken, of indien derden rechten daarop willen vestigen of doen gelden.

20.3. De Klant is gehouden de zaken waar een eigendomsvoorbehoud op rust identificeerbaar te maken en afzonderlijk te bewaren, afgescheiden van andere bij de Klant aanwezige zaken.

20.4. De Klant is niet bevoegd de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verkopen, verwerken, bewerken of met een zakelijk recht te bezwaren, anders dan in het kader van haar normale bedrijfsvoering.

20.5. De Klant heeft jegens Sustainder een zorgplicht voor de onder eigendomsvoorbehoud geleverde Producten en dient deze te verzekeren tegen de gebruikelijke risico's.

20.6. Nadat Sustainder haar eigendomsvoorbehoud heeft ingeroepen, is zij gerechtigd de geleverde Producten terug te nemen. De Klant staat Sustainder toe, en verleent alle medewerking, om de plaats te betreden waar deze Producten zich bevinden.

20.7. Indien Sustainder geen beroep kan doen op haar eigendomsvoorbehoud omdat de geleverde zaken zijn vermengd, vervormd of nagetrokken, is de Klant verplicht de nieuw gevormde zaken aan Sustainder te verpanden of te bezwaren met een zakelijk recht ten behoeve van Sustainder.

21. Verantwoordelijkheden van de Klant

21.1. De Klant stelt tijdig en volledig de gegevens, informatie, faciliteiten, toegang tot ruimtes en specifiek personeel ter beschikking aan Sustainder die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst. De Klant is verantwoordelijk voor de juistheid van de verstrekte gegevens en het tijdig ter beschikking stellen ervan aan Sustainder.

21.2. De Klant zal tevens zorgdragen voor alle noodzakelijke vergunningen, ontheffingen en andere beschikkingen die vereist zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.

21.3. De overeengekomen levertijd vangt pas aan na ontvangst door Sustainder van alle benodigde gegevens, bescheiden en eventuele aanbetalingen van de Klant.

21.4. Indien zich omstandigheden voordoen die bij het aangaan van de Overeenkomst niet bekend waren en die van invloed zijn op de levertijd of uitvoeringsperiode, heeft Sustainder het recht de levertijd of uitvoeringsperiode te verlengen met de tijd die nodig is om de Overeenkomst onder die omstandigheden uit te voeren. Dit geldt ook voor meerwerk, onwerkbaar weer, of opschorting van verplichtingen door Sustainder.

22. Embedded software

22.1. Producten worden (over het algemeen) geleverd inclusief Embedded Software. De intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de Embedded Software berusten en zullen berusten bij Sustainder. Deze Overeenkomst vormt op geen enkele wijze een overdracht van het eigendom van de Embedded Software. Klant krijgt uitsluitend een eeuwigdurende, niet-overdraagbare, niet-exclusieve licentie om de Embedded Software te gebruiken. Deze licentie is beperkt tot het gebruik van de Embedded Software uitsluitend in combinatie met het geleverde Product en staat geen ander gebruik van de Embedded Software toe. De bepalingen van artikel 24.4 zijn van toepassing.

HOOFDSTUK III – GEBRUIKSVOORWAARDEN

23. Toepassingsgebied

23.1. Deze Gebruiksvoorwaarden zijn, in aanvulling op de Algemene Voorwaarden, van toepassing op Diensten, voornamelijk bestaande uit het in licentie geven en ontwikkeling van Software, waaronder het GRIP-platform.

24. Licentieverlening en -beperking

24.1. Onder de voorwaarden van de Overeenkomst en onder voorwaarde van betaling van de toepasselijke Licentievergoeding(en) en andere verschuldigde betalingen, verleent Sustainder aan de Klant een niet-exclusieve, niet-overdraagbare, niet-sublicentieerbare en herroepbare licentie voor het gebruik van de Software gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

24.2. De Software en bijbehorende Documentatie worden aan de Klant beschikbaar gesteld zoals beschreven in de Overeenkomst.

24.3. Naast de Documentatie zal Sustainder de Klant redelijke ondersteuning bieden via e-mail, chat of een vergelijkbaar kanaal, in de vorm van assistentie en advies met betrekking tot de installatie, configuratie en het gebruik van het GRIP-platform.

24.4. De in lid 1 verleende licentierechten zijn onderworpen aan de volgende beperkingen:

a. De Klant mag geen kopieën van de Software maken, behalve zoals uitdrukkelijk toegestaan door de licentie;
b. De Klant mag de Software niet verkopen, overdragen, wijzigen, vertalen, decompileren, afgeleide werken creëren, of anderszins de Software wijzigen of commercieel exploiteren;
c. Het is de Klant niet toegestaan om de broncode van de Software te reconstrueren via reverse engineering;
d. Zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Sustainder mag de Klant geen belasting- of penetratietests uitvoeren op de Software, noch derden verzoeken dit te doen;

e. Indien de Klant informatie nodig heeft om de interoperabiliteit van de Software met andere systemen of software te bewerkstelligen, dient de Klant Sustainder Schriftelijk en met onderbouwing om de benodigde informatie te verzoeken. Sustainder zal binnen een redelijke termijn reageren met de voorwaarden waaronder de informatie beschikbaar wordt gesteld.

25. Geavanceerde functionaliteiten

25.1. Het GRIP-platform omvat zowel basisfunctionaliteiten als geavanceerde functionaliteiten. Geavanceerde functionaliteiten zijn aanvullende functies die niet noodzakelijk zijn voor de primaire werking van het GRIP-platform, maar die extra gebruiksmogelijkheden aan de Klant bieden.

25.2. Sustainder kan, naar eigen inzicht, bij het aangaan van een Overeenkomst bepaalde geavanceerde functionaliteiten kosteloos aan de Klant ter beschikking stellen. Tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk is bepaald dat geavanceerde functionaliteiten zijn inbegrepen in de Licentievergoeding, behoudt Sustainder zich het te allen tijde recht voor om voor het gebruik van deze geavanceerde functionaliteiten kosten aan de Klant in rekening te brengen.

26. Nieuwe functionaliteiten

26.1. Sustainder kan van tijd tot tijd nieuwe functionaliteiten op het GRIP-platform introduceren. Deze nieuwe functionaliteiten betreffen functies die niet in de Overeenkomst zijn beschreven en/of die ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst nog niet beschikbaar waren. Indien dergelijke nieuwe functionaliteiten beschikbaar komen, kan Sustainder deze, al dan niet op verzoek van de Klant, beschikbaar stellen. Sustainder behoudt zich het recht voor om kosten in rekening te brengen voor het gebruik van deze nieuwe functionaliteiten.

27. Data

27.1. Voor zover er op de door de Klant via de Software gegenereerde data intellectuele eigendomsrechten rusten, blijven deze rechten eigendom van de Klant, tenzij anders is bepaald in de Overeenkomst. Sustainder claimt geen eigendomsrechten op dergelijke gegevens. De Klant verleent Sustainder echter een licentie om deze gegevens (voor zover het persoonsgegevens betreffen in geanonimiseerde vorm) te gebruiken, wijzigen en distribueren, met het oog op het verbeteren van de Producten en Diensten.

27.2. Data die door de Producten en Partnerproducten wordt gegenereerd, wordt lokaal opgeslagen op een SD-kaart in het Product of in de Cloud. Deze data kunnen alleen door de klant en eventueel door de betreffende Partner worden ingezien en/of gedownload. De Klant is zelf verantwoordelijk voor het regelmatig opslaan, beveiligen en maken van back-ups van deze data. Sustainder is niet verantwoordelijk voor verlies of de beschadiging van data als gevolg van ontoereikende opslag of beveiligingsmaatregelen door de Klant.

27.3. Via het GRIP-platform wordt real-time data ontsloten, van deze data wordt in sommige gevallen enige informatie opgenomen in rapportages in het GRIP-platform. Het GRIP-platform slaat echter zelf geen gegevens op, zoals videobeelden van Partnerproducten. Sustainder slaat dergelijke gegevens niet op en draagt dus geen verantwoordelijkheid voor de opslag, bewaring of beveiliging van de ontsloten gegevens. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om zorg te dragen voor de eigen opslag van data indien dit wenselijk is.

27.4. Op verzoek van de Klant kunnen bepaalde door de Producten en Partnerproducten gegenereerde data worden opgeslagen op een dedicated server van de Klant. In dat geval is de Klant volledig verantwoordelijk voor de installatie, configuratie, beveiliging, en het beheer van de server en alle gerelateerde opslagvoorzieningen.

27.5. De Klant begrijpt en stemt ermee in dat de Software Statistieken verzendt naar Sustainder en, indien van toepassing, naar Sustainder's licentiegevers en/of hun gelieerde ondernemingen en dienstverleners. De Klant gaat ermee akkoord dat Sustainder en/of haar licentiegevers en gelieerde partijen, voor zichzelf of derden: a) Statistieken verzamelen, opslaan en gebruiken; en b) deze Statistieken overdragen voor de volgende doeleinden: (i) het leveren van de Producten, Software en andere Diensten, (ii) het mogelijk maken van nieuwe Producten, Software, updates, verbeteringen en andere Diensten, (iii) het verbeteren van de bestaande Producten, Software, andere Diensten en andere producten en technologieën.

28. Licentieduur en beëindiging

28.1. De duur van de licentie op Software, niet zijnde Embedded Software, wordt in beginsel geregeld in de Overeenkomst en kan voor bepaalde of onbepaalde tijd zijn. Indien de duur niet is geregeld, wordt de licentie aangegaan voor een periode van vijf (5) jaar, waarna deze telkens stilzwijgend met één (1) jaar wordt verlengd, tenzij een van de Partijen de Overeenkomst ten minste drie (3) maanden voor het einde van de lopende termijn Schriftelijk heeft opgezegd.

28.2. Indien de licentie voor bepaalde tijd is aangegaan, zonder dat een eventuele verlenging is geregeld in de overeenkomst, dan wordt de licentie telkens stilzwijgend met één (1) jaar verlengd na het verlopen van de in de overeenkomst geregelde termijn, tenzij een van de Partijen de Overeenkomst ten minste drie (3) maanden voor het einde van de lopende termijn Schriftelijk heeft opgezegd.

28.3. Indien de licentie voor onbepaalde tijd is aangegaan en geen opzegtermijn is vastgesteld, geldt een opzegtermijn van ten minste zes (6) maanden voor beëindiging door een van de Partijen.

28.4. Na beëindiging of afloop van de Overeenkomst, en met inachtneming van de voorwaarden van de Overeenkomst, is de Klant verplicht om:

a. onmiddellijk alle gebruik en distributie van de Software te staken;
b. alle uit hoofde van de Overeenkomst verschuldigde bedragen te voldoen, in overeenstemming met de betalingsvoorwaarden;
c. alle kopieën van de Software, Documentatie en andere aan de Klant geleverde materialen, inclusief vertrouwelijke informatie, aan Sustainder terug te sturen en/of te vernietigen.

29. Verplichtingen van de Klant en Gebruiker

29.1. De Gebruiker zal voldoen aan de door Sustainder of namens haar verstrekte technische of andere voorschriften, voorwaarden en procedures.

29.2. De Gebruiker zal zich onthouden van handelingen die het gebruik van het Systeem en/of de Software door Sustainder, haar andere klanten of andere gebruikers hinderen of schade toebrengen aan het Systeem en/of de Software. Het is de Gebruiker verboden processen of programma's op te starten waarvan hij weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat hinder of schade kunnen veroorzaken aan Sustainder, haar klanten of andere gebruikers.

29.3. De Gebruiker mag de Software en/of Diensten niet gebruiken voor handelingen in strijd met toepasselijke wettelijke bepalingen, zelfregulering, de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden.

29.4. De Gebruiker mag zijn gebruikersnaam en/of wachtwoord, de Documentatie of andere uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten niet aan derden overdragen of door derden laten gebruiken, tenzij Sustainder hiervoor Schriftelijke toestemming heeft verleend. De Gebruiker is te allen tijde verantwoordelijk voor het gebruik van zijn gebruikersnaam en wachtwoord.

29.5. Tenzij anders geregeld door Sustainder, dient de Gebruiker zelf te zorgen voor de benodigde hard- en software, randapparatuur en aansluitingen voor toegang tot de Software.

HOOFDSTUK VI – Service Levels

Dit Hoofdstuk beschrijft de Service Levels en de vereiste serviceniveaus die van toepassing zijn op het GRIP-platform, en vormt een onderdeel van de Overeenkomst tussen Klant en Sustainder.

30. Algemeen

30.1. De in deze Service Level Agreement gebruikte begrippen die worden geschreven met een beginhoofdletter hebben de volgende betekenis:

Defect:	een defect in het GRIP-platform dat leidt tot verminderde Functionaliteit van het GRIP-platform;
Functionaliteit:	de mate van zekerheid dat; i) het GRIP-platform beschikbaar is voor gebruik en ii) dat de verwerking van data binnen het GRIP-platform correct plaatsvindt. Dit betekent dat de verwerking plaatsvindt conform de beschrijving daarvan in de Overeenkomst;
Incident	een vermeende storing in het GRIP-platform, die kan worden gedefinieerd als een Defect of als verzoek om Meerwerk;
Meerwerk:	omvat alle wijzigingen en aanvullende dienstverlening anders dan welke expliciet zijn geregeld in de Overeenkomst en deze SLA.

31. Support

31.1. Sustainder zal ondersteunende diensten leveren aan Klant, aangeduid als 'Basis Support'. Deze diensten omvatten digitale support via de Helpdesk en supportpagina van Sustainder en toegang tot frequente vragen en antwoorden (FAQ).

31.2. Medewerkers van Klant die toegang hebben tot het GRIP-platform kunnen gebruik maken van deze Basis Support zonder additionele kosten.

31.3. Indien boven op de Basis Support aanvullende ondersteuning nodig is, kan Sustainder deze dienst aanbieden als een betaalde service aan Klant of de Gebruiker ('Extendend Support'). Extended Support bestaat onder meer uit menselijke/telefonische ondersteuning.

31.4. De voorwaarden en tarieven voor Extended Support worden vastgelegd in een Overeenkomst. Indien geen afspraken zijn overeengekomen wordt Extended Support in rekening gebracht als Aanvullende Dienst.

32. Incidenten

32.1. Alle Incidenten worden gemeld per mail aan support@sustainder.com (hierna: "de Melding"). Prioriteit 1 Defecten kunnen ook telefonisch gemeld worden bij Sustainder voor zover Sustainder op dat moment via deze weg bereikbaar is.

32.2. Bij het indienen van een Incident spant Klant zich in om een duidelijke omschrijving van het Incident te geven. Deze beschrijving zal in ieder geval een onderbouwing bevatten waarom het Incident kwalificeert als een Defect. Verder zal het rapport een classificatie, inclusief onderbouwing, van het Incident bevatten op basis van onderstaande tabellen. In het geval van een geschil met betrekking tot de classificatie van een Incident, zal de classificatie gegeven door Sustainder aan het Incident prevaleren.

32.3. Het standaardproces voor het oplossen van een Incident is als volgt:

i. Melding van Incident: Klant stuurt de Melding naar Sustainder.

ii. Reactie rapport: Sustainder bevestigt de ontvangst van de Melding binnen de Reactietijd en meldt indien mogelijk alvast de verwachte tijdslijn voor het werk dat door Sustainder moet worden uitgevoerd.

iii. Analyse van Incident: Sustainder analyseert de Melding en start een eigen analyse van het Incident.

iv. Planning van wijzigingen: Sustainder stuurt zijn conclusie of het Incident volgens haar een Defect of verzoek om Meerwerk is en, indien het Incident een Defect is, welke Prioriteit het Defect volgens haar zou moeten krijgen. Verder wordt een (voorgestelde) tijdlijn gecommuniceerd voor de vereiste of gevraagde wijzigingen

v. Wijzigingen starten: Sustainder voert de wijzigingen uit.

vi. Herstel gemeld: Sustainder stuurt Klant een bevestiging dat het Defect is opgelost, of dat een oplossing gereed is voor acceptatie door Klant.

vii. Wijzigingen accepteren: indien vereist keurt Klant wijzigingen goed.

32.4. Incidenten die een Defect zijn krijgen de volgende prioriteitsaanduidingen:

Prioriteit	**Beschrijving**
1.	Een volledige uitval of een ernstige storing van het GRIP-platform voor de Klant. Dit is van toepassing wanneer het gehele GRIP-platform niet beschikbaar is voor (zo goed als) alle Gebruikers, of wanneer er een aanzienlijke impact is op toegang tot het Platform voor (zo goed als) alle Gebruikers.
2.	Een storing of probleem dat merkbare verslechterde prestaties van het GRIP-platform veroorzaakt zoals een beperking van toegang tot het GRIP-platform voor groepen Gebruikers. Dit kan situaties omvatten waarin de toegang periodiek wordt onderbroken, of er een gedeeltelijke impact is op de Functionaliteit.
3.	Een storing of onregelmatigheid die geen significante verslechtering van het GRIP-platform veroorzaakt, maar wel de Functionaliteit van individuele Gebruikers of niet-kernonderdelen van het GRIP-platform kan beïnvloeden. Dit omvat problemen met individuele Gebruikers en kleine connectiviteits- of gegevenstoegangsproblemen op het Platform.
4.	Alle andere Defecten die de Functionaliteit beperken of in de toekomst kunnen beperken.

32.5. Defecten worden kosteloos door Sustainder opgelost.

32.6. Op basis van de prioriteit die aan een Defect wordt gegeven, zijn de onderstaande responstijd, planning van wijzigingen en hersteltijden binnen de Service Window (zoals beschreven in artikel 32.7) van toepassing. Responstijden en Planning van Wijzigingen gelden voor alle Incidenten, Hersteltijden gelden alleen voor Incidenten die tevens een Defect zijn.

Prioriteit	Reactietijd	Planning van wijzigingen	Gerapporteerd herstel
Prioriteit 1	4 uur	8 uur	2 werkdagen
Prioriteit 2	8 uur	2 werkdag	6 werkdagen
Prioriteit 3	8 uur	4 werkdag	10 werkdagen
Prioriteit 4	2 werkdagen	4 werkdag	20 werkdagen
Verzoek om Meerwerk	4 werkdagen	10 werkdagen	-

32.7. De volgende Service Windows zijn van toepassing op de Overeenkomst:

Beschrijving	Servicevenster
Beschikbaarheid Helpdesk	Werkdagen tussen 9:00 en 17:00 uur
Implementatie van wijzigingen	Werkdagen tussen 7:00 - 18:00 uur CET
Planbare veranderingen met onderbreking van Functionaliteit	Werkdagen en zaterdagen tussen 21:00 - 07:00 uur en zondagen CET

32.8. Een Defect wordt eveneens als opgelost beschouwd indien Sustainder een tijdelijke wijziging doorvoert waardoor de Functionaliteit van het GRIP-platform wordt hersteld. Deze tijdelijke wijziging ontslaat Sustainder niet van de verplichting tot duurzaam herstel van een Defect. Indien een Prioriteit 1 Defect na een (tijdelijke) wijziging het karakter krijgt van een Prioriteit 2 Defect, geldt de bij Prioriteit 2 behorende Hersteltijd. Hetzelfde geldt voor een Prioriteit 2 Defect dat wordt omgezet in een Prioriteit 3 Defect en een Prioriteit 3 dat wordt omgezet in een Prioriteit 4.

32.9. Sustainder garandeert een uptime van 98%. De uptime wordt gemeten per maand. Downtime wordt alleen meegeteld als deze gerelateerd is aan een Defect en de wachttijd is overschreden. Dit betekent in ieder geval dat downtime als gevolg van een van de volgende omstandigheden niet wordt meegenomen als overschreden wachttijd (en dus de uptime niet negatief beïnvloedt) in de berekening van artikel 32.10 van deze Bijlage:

a. Vooraf aangekondigde activiteiten waartegen geen bezwaar is gemaakt door Klant.
b. Meerwerk.
c. Niet-beschikbaarheid wegens omstandigheden die kwalificeren als overmacht op grond van de Algemene Voorwaarden.

32.10. De Uptime wordt berekend door de tijd dat het GRIP-platform geen prioriteit 1, 2 of 3 Defect heeft en de wachttijd is overschreden te delen door de totale tijd, vermenigvuldigd met 100%.

32.11. Als Sustainder niet voldoet aan de Uptime zoals beschreven in artikel 32.9 van deze Bijlage, ontvangt Klant een korting op de Licentievergoeding. Deze korting bedraagt 5% van de maandelijkse Licentievergoeding voor elke 0,2% minder Uptime in die maand, met een maximum van 10%.

Appendix A – Garanties

33. Productgarantie

33.1. Sustainder garandeert de deugdelijkheid en kwaliteit van door haar geleverde Producten vanaf het moment dat Sustainder het Product levert. De garantie is niet overdraagbaar zonder uitdrukkelijke Schriftelijke toestemming van Sustainder.

33.2. De garantieperiode van Producten is afhankelijk van de productcategorie:
   a. Armaturen: 10 jaar.
   b. Led-lampen: 100.000 branduren of 10 jaar, afhankelijk van wat het eerst wordt bereikt (L80).
   c. Hardware (elektronica): 2 jaar.

33.3. De in dit artikel genoemde garantie geldt niet voor Partnerproducten en strekt zich niet uit tot andere diensten of werkzaamheden die door Sustainder worden uitgevoerd.

33.4. Binnen de garantieperiode zal Sustainder eventuele gebreken aan de Producten kosteloos verhelpen door herstel of vervanging. Deze garantie dekt echter niet de kosten voor transport, werkuren voor demontage, reparatie, vervanging of herinstallatie van Producten, noch de kosten voor eventuele verkeersmaatregelen die nodig zijn om de werkzaamheden uit te voeren.

33.5. De garantie vervalt indien de Producten zijn gebruikt voor niet in de Documentatie vermelde doeleinden, of indien Sustainder vaststelt dat de Producten verkeerd zijn gebruikt, behandeld of onderhouden.

33.6. Het nakomen van de garantieverplichtingen door Sustainder geldt als de volledige en enige remedie voor eventuele gebreken en/of schadeclaims met betrekking tot de Producten.

34. Software Garantie

34.1. De Software wordt geleverd "as is". Sustainder garandeert enkel dat de Software is ontwikkeld en ter beschikking gesteld in overeenstemming met de toepasselijke standaarden in de IT-sector. De Klant erkent en stemt ermee in dat de Software wordt geleverd door Sustainder met geen andere garanties of verplichtingen dan die in de Overeenkomst en/of Service Levels.

34.2. De Klant erkent volledig te zijn geïnformeerd over de kenmerken van de huidige status van de Software en verklaart dat Sustainder volledig heeft voldaan aan haar informatieplicht ten aanzien van de Software en de functionaliteiten daarvan.

34.3. Sustainder zal zich inspannen om de Software naar de stand van de techniek adequaat te beveiligen, onverminderd de eigen verantwoordelijkheid van de Klant voor een adequate beveiliging van zijn systemen, gegevens en andere al dan niet gevoelige informatie.

35. Garanties GRIP-platform

35.1. De garanties ten aanzien van het GRIP-platform zijn geregeld in de Service Levels van Hoofdstuk VI.

36. Connectiviteitsgarantie

36.1. Sustainder garandeert een connectiviteit van de Producten van 95%. Deze uptime geldt alleen voor de tijd dat de Producten aanstaan en er dus spanning op de Producten staat, zodat ze kunnen verbinden met het internet en het GRIP-platform.
   a. De garantie op connectiviteit geldt voor een periode van [5] jaar.

36.2. De in lid 1 genoemde garantie is uitsluitend van toepassing op Producten die zijn voorzien van de meest recente Software-updates en eventuele voorgeschreven hardware-upgrades.

36.3. Downtime van het GRIP-platform wordt niet beschouwd als downtime van de Producten en telt niet mee bij de beoordeling van de gegarandeerde connectiviteit van de Producten.

36.4. Indien de gegarandeerde uptime van 95% voor de Producten niet wordt gehaald, zal Sustainder zich inspannen om de gebreken zo snel mogelijk en kosteloos te verhelpen en de Producten in een staat te brengen waarin zij wel de gegarandeerde uptime behalen.

36.5. De garantie vervalt indien de Producten:
   a. zijn gebruikt voor niet in de Documentatie vermelde doeleinden;
   b. beschadigd zijn door vandalisme, natuurrampen, extreme weersomstandigheden, of andere externe factoren zoals verkeersongelukken of inbreuken door derden;
   c. verkeerd zijn gebruikt, behandeld of onderhouden;
   d. zijn aangepast of gerepareerd door niet-geautoriseerde derden;
   e. niet functioneren door storingen in de infrastructuur of internetverbinding van de klant.

36.6. Het nakomen van de garantieverplichtingen door Sustainder met betrekking tot de connectiviteit geldt als de volledige en enige remedie voor eventuele gebreken en/of schadeclaims met betrekking tot de connectiviteit van de Producten.