

KONE Algemene servicevoorwaarden

ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR ONDERHOUDSDIENSTEN

DEFINITIES

Termen met een hoofdletter hebben dezelfde betekenis als in het Contract. Bovendien hebben de volgende termen de volgende betekenis:

Term	Beschrijving
Aanvankelijke looptijd	De aanvankelijke contracttermijn, zoals overeengekomen in het Contract.
Algemene voorwaarden	Deze algemene voorwaarden voor onderhoudsdiensten.
Contract	Het contract dat wordt aangegaan tussen KONE en de Klant voor de levering van de Diensten, waaronder deze Algemene voorwaarden en alle andere bijlagen bij het contract. Het Contract mag de vorm van een aanvaarde aanbestedingsbrief hebben.
Diensten	De diensten die KONE uitvoert, zoals overeengekomen in het Contract.
Digitale Diensten	KONE API Services, KONE Elevator Call, KONE Information, evenals toekomstige Digitale Diensten aangeboden door KONE, inclusief maar niet beperkt tot wijzigingen, updates of nieuwe versies.
Externe leverancier van toepassingen	Een derde partij die diensten verleent aan de Klant die gebruikmaakt van de KONE API Services.
Externe Oorzaken/Uitgesloten gebeurtenissen	(a) brand, rook, water, vocht of eerdere blootstelling aan dergelijke elementen, (b) overbelasting of het zetten van een gebouw, (c) abnormale temperatuur, luchtvochtigheid of andere ongunstige omstandigheden, (d) schommelingen of onderbrekingen in, of uitvallen van het elektriciteitsnet of communicatienetwerken, (e) computervirussen, hacking of cyberaanvallen, (f) onjuist gebruik, sabotage, diefstal of vandalisme aan de Installatie(s), (g) druktesten of testen bij volle belasting of op volle snelheid, (h) werkzaamheden aan de Installatie(s) uitgevoerd door iemand anders dan KONE, (i) verouderde Installatie(s) of onderdelen en (j) andere oorzaken waarop KONE redelijkerwijs geen invloed kan uitoefenen (waaronder geen storing geconstateerd).
Gebruikers	De natuurlijke personen die de eindgebruikers zijn van de Digitale Diensten.
Installatie(s)	De liften, roltrappen en automatische deuren die worden genoemd in het Contract en de onderdelen daarvan.
Klant	De Partij met wie KONE een Contract heeft gesloten.
KONE	De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid KONE B.V., statutair gevestigd te Voorburg en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder registratienummer 27075288.
LAN	Local Area Network, een computernetwerk
Locatie	Het gebouw of de gebouwen waarin de Installatie(s) zich bevindt of bevinden.
Normale werkuren	Door KONE wordt onder normale, reguliere werktijden en/of kantoor tijden verstaan: de uren op maandag t/m vrijdag van 08.00 uur tot 16.30 uur, met uitzondering van officiële feestdagen.
Partij of Partijen	De Klant en/of KONE.
Prijs/Vergoeding	De door de Klant te betalen jaarlijkse vergoeding voor uitvoering van de Diensten, zoals overeengekomen in het Contract.
Startdatum	De datum die in het Contract is vastgelegd als de startdatum.
Wettelijke voorschriften	Alle toepasselijke Nederlandse wet- en regelgeving over Diensten (inclusief gerelateerde hardware of software) of de toestand en het onderhoud van de Installatie(s). Daar waar Nederlandse wet- en regelgeving ontbreekt of daar waar Europese wetgeving prevaleert, zal Europese wet- en regelgeving van toepassing zijn.

1. TOEPASSELJKHEID ALGEMENE VOORWAARDEN

1.1 Deze Algemene voorwaarden zijn van toepassing op het Contract tussen Partijen, voor zover van de Algemene voorwaarden niet door Partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

1.2 De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de Klant is en wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.3 Deze Algemene voorwaarden zijn de Klant ter beschikking gesteld en/of meegestuurd met de offerte en zijn steeds te raadplegen via de website www.kone.nl en kunnen daar als PDF worden gedownload. Deze Algemene voorwaarden zullen op verzoek kosteloos worden toegezonden.

2. LEVERING VAN DE DIENSTEN DOOR KONE

2.1 KONE voert de Diensten uit in overeenstemming met het Contract. Bij het uitvoeren van de Diensten verricht KONE redelijke inspanningen om de Installatie(s) in goede bedrijfsconditie te houden. KONE maakt gebruik van getraind en adequaat begeleid personeel voor het uitvoeren van de Diensten en verleent de Diensten in

overeenstemming met de Wettelijke voorschriften.

2.2 KONE voert de Diensten uit tijdens Normale werkuren. Tenzij anders overeengekomen in het Contract, zijn werkzaamheden die worden uitgevoerd buiten de Normale werkuren niet inbegrepen in de Prijs en worden deze apart in rekening gebracht door KONE.

2.3 Indien dit relevant is gezien de Diensten en is toegestaan volgens de toepasselijke Wettelijke voorschriften, kan KONE bepaalde servicehandelingen op afstand uitvoeren, met inbegrip van maar niet beperkt tot het op afstand bedienen van de Installatie(s). Tenzij anders overeengekomen met de Klant kunnen dergelijke handelingen op afstand ook buiten de Normale Werkuren worden uitgevoerd.

2.4 Als de Klant aanvullende Diensten aanvraagt buiten de reikwijdte van het Contract, kan KONE dergelijke Diensten aanbieden (maar is zij daartoe niet verplicht). Indien KONE ermee instemt om deze aanvullende Diensten te leveren, brengt KONE deze apart in rekening.

2.5 KONE doet er alles aan om haar verplichtingen krachtens het Contract na te komen. KONE kan echter niet verantwoordelijk worden gehouden voor vertraging of verzuim als dergelijke vertraging of verzuim wordt veroorzaakt door omstandigheden die redelijkerwijs niet in haar macht liggen. In geval van een vertraging voert KONE haar verplichtingen uit zo snel als dat redelijkerwijs mogelijk is.

3. UITSLUITINGEN OP DE VERPLICHTINGEN VAN KONE

3.1 Tenzij anders overeengekomen in het Contract, zijn de volgende werkzaamheden en/of onderdelen uitgesloten van de Diensten en worden deze afzonderlijk in rekening gebracht indien deze door KONE worden uitgevoerd of geleverd:

- Reparatie en vervanging van verlichtingselementen en batterijen;
- Bijvullen en vervangen van wormkast olie en het afvoeren van afgewerkte olie;
- Vervanging van de machine, aandrijving, besturingskast, bedieningspanelen, informatie schermen, draagkabels en, bij hydraulische liften, cilinders en zuigers;
- Reparatie en vervanging van onderdelen en/of andere werkzaamheden die het gevolg zijn van Externe Oorzaken/Uitgesloten gebeurtenissen;
- Schoonmaken van het liftinterieur, deuren, glazen schachten, kooiverlichting en/of ernstige vervuiling;
- Inspecties of testen van de Installatie(s) door autoriteiten, keuringsinstanties of andere derde partijen;
- Onderhoud aan en reparatie van het lokale netwerk (LAN) van de Locatie;
- Onderhoud, reparatie en vervanging van de toegangscontrolesystemen, communicatieapparatuur (zoals infoschermen, tv's, muzieksystemen) en overige door derden aangesloten en/ of geleverde randapparatuur, zoals alarmsystemen, doormeldsystemen, intercomsystemen, brandmelders en dergelijke.
- Indien de Installatie(s) oorspronkelijk niet is of zijn geleverd en geïnstalleerd door KONE: installatie, reparatie en/of vervanging van onderdelen of aanvullende materialen als gevolg van tekortkomingen in de kwaliteit van de Installatie(s), materialen of vakmanschap van de fabrikant of de installateur;
- Aanpassingen aan de Installatie(s) of extra werkzaamheden die vereist zijn wegens nieuwe of gewijzigde Wettelijke voorschriften;
- Reparatie en vervanging van onderdelen die naar het redelijke oordeel van KONE verouderd zijn en andere modernisering van de Installatie(s) ;
- Alle kosten van elektrische energie;
- Voor liften: reparatie, vervanging of aanpassing van de kooi, liftschachten, poorten, deurpanelen, deurkozijnen, kooi- en schacht dorpels en decoratieve werkzaamheden;
- Voor roltrappen: reparatie of vervanging van leuningen, interne en externe balustrades, framebekleding, plinten, dekpanelen, vloerplaten, treden, tredekettingen, kamplaten, decoratieve afwerkingen en andere panelen; en
- Voor automatische deuraandrijvingen: reparatie, vervanging of aanpassingen aan de deur(en) waar de automatische aandrijving aan gekoppeld is, evenals de constructie waar de automatische aandrijving op gemonteerd is ondergeleiding en/of ondergeleidingsprofielen, scharnieren, glaslatprofielen, glasbreuk, deurbeslag, afdichtingsprofielen. Verlichting, netspanning en schakelvoorzieningen aan de voedingszijde, met inbegrip van, maar niet beperkt tot de hoofdschakelaars of de isolatieschakelaar van de deur.

4. VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

4.1 De Klant brengt KONE onmiddellijk op de hoogte indien zich één of meer van de volgende situaties voordoet:

- Storingen in de Installatie(s) of Digitale Diensten of ongevallen waarbij de Installatie(s) is of zijn betrokken;
- Gevaarlijke stoffen, zoals asbest, op de Locatie en de plaats waar deze zich zouden bevinden;
- Wijziging of geplande wijziging in het gebruik van de Installatie(s);
- Fusie, verhuizing, overname, eigendomsverandering of adreswijziging; en
- wijzigingen in de facturatiegegevens en contactpersonen.

4.2 Indien de Installatie(s) gevaarlijk is of zijn voor personen, dient de Klant de Installatie(s) buiten gebruik stellen totdat het personeel van KONE op de Locatie arriveert. De Klant is verantwoordelijk voor het minimaliseren van de schade die kan optreden als gevolg van storingen of defecten aan de Installatie(s) of de Digitale Diensten of als gevolg van Uitgesloten Gebeurtenissen.

4.3 De Klant zal het personeel van KONE een veilige en adequate werkomgeving bieden. De Klant zal het personeel van KONE ongehinderd toegang verlenen tot de Installatie(s), met inbegrip van parkeerplaatsen in de buurt van de Installatie(s) zodat zware gereedschappen en reserveonderdelen gemakkelijk naar de Installatie(s) kunnen worden gebracht.

4.4 De Klant verleent medewerking aan KONE waar dat redelijkerwijs door KONE wordt gevraagd. De Klant verstrekt alle informatie met betrekking tot de Installatie(s) die door KONE wordt gevraagd en ziet erop toe dat de verstrekte informatie volledig en correct is. De Klant dient te voldoen aan alle toepasselijke Wettelijke voorschriften, met inbegrip van de voorschriften met betrekking tot werkveiligheid en alle toepasselijke normen met betrekking tot de veiligheid van bestaande Installatie(s).

4.5 Indien de Klant vaststelt dat de Installatie(s) diensten nodig heeft of hebben die buiten de reikwijdte van dit Contract vallen, stelt de Klant KONE in de gelegenheid om een offerte uit te brengen. Indien de Klant ervoor kiest om dergelijke diensten te laten uitvoeren door een derde partij, behoudt KONE zich het recht voor om de Prijs aan te

passen.

4.6 De Klant dient KONE ervan op de hoogte te stellen indien een derde partij tijdens de looptijd van het Contract werkzaamheden verricht aan de Installatie(s). De Klant vergoedt aan KONE de kosten van het inspecteren van werkzaamheden van derden en eventuele aanvullende werkzaamheden die door KONE moeten worden verricht. KONE is nimmer aansprakelijk voor werkzaamheden uitgevoerd door derden.

4.7 De Klant is verantwoordelijk voor alle bedrading en een stabiele voeding voor de Installatie(s) op Locatie. De Klant is verantwoordelijk voor het gebruikte LAN en de interface tussen het LAN en de Installatie(s). De Klant dient erop toe te zien dat het LAN en eventuele interfaces tussen het LAN en de Installatie(s) voldoen aan de technische vereisten die zijn opgegeven door KONE en/of de leverancier van de Installatie(s). Het LAN dient geen negatieve invloed op het functioneren van de Installatie(s) te hebben.

4.8 Schade en/of kosten welke ontstaan door het niet opvolgen van de in dit artikel gestelde voorwaarden, zijn voor risico en rekening van de Klant.

5. PRIJS EN BETALINGSVOORWAARDEN

5.1 Tenzij anders overeengekomen in het Contract, is de betaling van de Prijs verschuldigd uiterlijk 30 dagen na de factuurdatum. Betaling van belastingen, inclusief btw, is niet inbegrepen in de Prijs. Indien de Klant een consument betreft, is de prijs wel inclusief btw.

5.2 KONE kan de Prijzen aanpassen in overeenstemming met verhoging van de lonen binnen de cao voor de groot metaal (Metalektro), materiaal- of andere kosten die zijn verbonden aan de uitvoering van de Diensten. Daarnaast kan KONE de Prijzen direct aanpassen in geval van een eventuele stijging van de kosten van het uitvoeren van de Diensten als gevolg van nieuwe of gewijzigde Wettelijke voorschriften, fiscale regelingen die van kracht worden na de Startdatum of als gevolg van wezenlijke veranderingen in het gebruik van de Installatie(s) of de Locatie.

5.3 Indien de Partijen zijn overeengekomen dat de kosten van de Diensten of andere werkzaamheden die door KONE worden uitgevoerd in termijnen worden betaald, is het gedeelte dat nog niet is voldaan bij afloop of beëindiging van het Contract per direct verschuldigd.

5.4 Indien betaling van een op grond van het Contract verschuldigd bedrag niet op tijd plaatsvindt, is KONE gerechtigd rente in rekening te brengen over het achterstallige bedrag tegen een percentage van drie procent (3%) op jaarbasis boven de in Nederland geldende wettelijke handelsrente voor elke dag dat de Klant in verzuim is. Tevens is KONE gerechtigd om vijftien procent (15%) buiten gerechtelijke incassokosten aan de Klant in rekening te brengen wanneer een vordering aan een incassobureau wordt overdragen.

5.5 KONE is verder gerechtigd, onverminderd andere rechtsmiddelen, om de levering van de Diensten op te schorten totdat de Klant alle verschuldigde bedragen met rente volledig heeft voldaan. KONE is gerechtigd om alle redelijke kosten en uitgaven die als gevolg van de opschorting en/of hervatting van de Diensten zijn gemaakt te verhalen op de Klant.

5.6 De Klant is verplicht om altijd een tekenbevoegde op locatie te hebben. Indien deze niet aanwezig is ontslaat dit de Klant niet van de plicht om facturen te betalen.

6. RESERVEONDERDELEN EN GARANTIE

6.1 Alle onderdelen die door KONE worden geleverd zijn originele onderdelen of onderdelen van vergelijkbare functionaliteit en kwaliteit als de originele onderdelen. Het eigendom van onderdelen die door KONE worden geleverd gaat pas over naar de Klant na volledige betaling van de onderdelen.

6.2 KONE garandeert dat onderdelen die door KONE worden geleverd, vrij zijn van defecten gedurende een periode van 1 jaar na de installatie door KONE of indien niet onmiddellijk geïnstalleerd, na levering aan de Klant. Defecten als gevolg van normale slijtage en/of Externe Oorzaken worden niet gedekt door de garantie. De aansprakelijkheid van KONE voor enig defect in een door KONE geleverd onderdeel is beperkt tot het vervangen van het betreffende onderdeel door KONE op kosten van KONE. Onderdelen of componenten die door KONE worden vervangen, worden eigendom van KONE.

7. OVERMACHT (FORCE MAJEURE)

7.1 KONE is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige tussen Partijen overeengekomen garantieverplichting, indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt naast alle gebeurtenissen onder Externe Oorzaken mede verstaan: (I) overmacht van toeleveranciers van KONE, (II) overheidsmaatregelen, (III) elektriciteitsstoring, (IV) storing van internet, service providers, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (V) oorlog, (VI) handelssancties (VII) staking, (VIII) algemene vervoersproblemen, (IX) de onbeschikbaarheid van één of meer voor de uitvoering van het Contract essentiële personeelsleden, (X) terroristische aanslagen of bezettingen, (XI), epidemieën en pandemieën, (XII) financiële crisis, (XIII) het niet functioneren van het betalingsnetwerk van betrokken banken of (XIV) gebreken van de Externe leveranciers van toepassingen.

8. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN EN VERWERKING PERSOONSGEGEVENS

8.1 KONE blijft houder van alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de apparatuur, software, documentatie, tekeningen of andere materialen die door KONE op grond van of in verband met het Contract worden geleverd. De Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die uitdrukkelijk aan haar worden toegekend. Deze gebruiksrechten zijn niet exclusief en niet overdraagbaar aan derden. Ieder ander of verdergaand recht van de Klant is uitgesloten.

8.2 De Klant mag software, documentatie, tekeningen of andere materialen die door KONE worden geleverd op grond van het Contract niet gebruiken, kopiëren of met derden delen voor andere doeleinden dan het gebruik en onderhoud van de Installatie(s), of een derde partij toestaan dit te doen.

8.3 KONE kan gegevens die worden gegenereerd door middel van het gebruik en functioneren van de Installatie(s), Diensten of Digitale Diensten verzamelen, exporteren en gebruiken. KONE kan genoemde gegevens exporteren met behulp van een netwerkverbinding en is eigenaar van gegevens die naar KONE worden geëxporteerd. KONE mag deze gegevens gebruiken om haar diensten en producten te ontwikkelen, analyses uit te voeren en om onderhoud, Digitale Diensten en andere

diensten voor de Installatie(s) te leveren.

8.4 KONE verzamelt bepaalde persoonlijke informatie over de vertegenwoordigers van de Klant. Genoemde gegevens worden hoofdzakelijk gebruikt voor het leveren van de Diensten en het beheer van de klantrelatie, maar kunnen ook worden gebruikt om contact op te nemen met de vertegenwoordigers (telefonisch, via e-mail, sms of andere elektronische middelen) voor enquêtes en de marketing van de producten en diensten van KONE en haar partners. Meer informatie over de verwerking van gegevens is te vinden op de website van KONE (<http://www.kone.nl/>). De Klant verplicht zich ertoe haar taken uit te voeren overeenkomstig de wetgeving die van toepassing is op de verwerking van persoonsgegevens die vereist is of wordt geïmpliceerd door het Contract.

9. AANSPRAKELIJKHEID

9.1 Niettegenstaande enige andere bepaling van het Contract en voor zover maximaal is toegestaan op grond van het toepasselijk recht, is KONE niet aansprakelijk voor:

- schade of verliezen als gevolg van Externe Oorzaken;
- onbeschikbaarheid of storing van een Digitale Dienst veroorzaakt door Uitsluitende Gebeurtenissen;
- verlies van winst, verlies van gebruik, verlies van het klandizie, verlies van gegevens, verlies van goodwill en enige indirecte, incidentele, speciale of gevolgschade;
- schade of verliezen die zijn ontstaan doordat KONE niet in staat was de Diensten uit te voeren als gevolg van overmacht zijdens KONE, zoals bepaald in artikel 7.1 van deze Algemene voorwaarden, of het verzuim van de Klant in het voldoen van haar verplichtingen op grond van het Contract;
- verlies, schade of letsel aan personen of goederen als gevolg van het functioneren of niet goed functioneren van de Installatie(s), uitgezonderd in zover het verlies, de schade of het letsel een direct gevolg is van nalatigheid of opzettelijk wangedrag van KONE;
- lichamelijk letsel als gevolg van storingen of ongelukken met de Installatie(s) die niet aan KONE zijn gemeld zoals uiteengezet in artikel 4; en/of
- verzuim van de Klant om werkzaamheden te verrichten of reparaties, vervangingen of upgrades uit te voeren die door KONE zijn aanbevolen of die vereist zijn krachtens Wettelijke voorschriften.

9.2 De totale jaarlijkse aansprakelijkheid van KONE voor eventuele verliezen of schade voortvloeiend uit of in verband met het Contract is in geen geval hoger dan de Prijs die gedurende het betreffende jaar door de Klant is betaald op grond van dit Contract.

9.3 Anders dan zoals expliciet vermeld in het Contract, geeft KONE geen garanties, hetzij uitdrukkelijk, impliciet, statutair of indirect, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, garanties van verkoopbaarheid en geschiktheid voor een bepaald doel.

10. 24/7 CONNECTED SERVICES

KONE 24/7 Connected Services is een verzameling van verschillende diensten. Als de klant heeft gekozen voor één of meerdere KONE 24/7 Connected Services, is het volgende van toepassing:

10.1 Tenzij de Installatie(s) reeds is of zijn voorzien van de benodigde hardware, installeert KONE de gegevenstransmissie-eenheid en andere hardware die noodzakelijk is voor het leveren van KONE 24/7 Connected Services. Tenzij anders overeengekomen, is de hardware die door KONE wordt geïnstalleerd in het kader van dit Contract en die geen onderdeel uitmaakt van de oorspronkelijke levering van Installatie(s) eigendom van KONE. De Klant dient KONE toegang te verlenen tot de hardware. KONE mag de hardware die eigendom is van KONE bijwerken.

10.2 Indien het voor het leveren van KONE 24/7 Connected Services noodzakelijk is de Installatie(s) te moderniseren, mag elk van beide Partijen de overeenkomst voor KONE 24/7 beëindigen, tenzij de Klant ermee akkoord gaat deze modernisering op eigen kosten te laten uitvoeren. Onder modernisering wordt verstaan: het vervangen van een Installatie en/of de componenten daarbinnen indien deze toe zijn aan vervanging. Vervanging van een Installatie en/of de componenten daarbinnen wordt mede bepaald door de intensiteit van het gebruik ervan.

10.3 KONE 24/7 Connected Services maakt gebruik van een gegevenstransmissie-eenheid voor het verzenden van gegevens over de werking van de Installatie(s) naar de KONE-cloud voor analyse. De netwerkkosten zijn inbegrepen in de Prijs van de dienst. Indien de klant echter een eigen simkaart of netwerkverbinding wenst te gebruiken voor de gegevensoverdracht, is KONE niet aansprakelijk voor de extra kosten van deze gegevensoverdracht.

10.4 KONE is niet aansprakelijk voor storingen aan KONE 24/7 Connected Services als gevolg van Externe Oorzaken. KONE verricht redelijke inspanningen om ervoor te zorgen dat KONE 24/7 Connected Services naar behoren functioneert. KONE garandeert echter niet dat KONE 24/7 Connected Services ononderbroken of vrij van fouten zal werken.

10.5 Indien de Klant heeft gekozen voor KONE 24/7 Connect, is het volgende ook van toepassing:

Reparatie- en onderhoudsbehoeften die via KONE 24/7 Connect worden vastgesteld, worden afgehandeld en gefactureerd op basis van het Contract. Alle storingsmeldingen, reparaties of onderhoudswerkzaamheden die via KONE 24/7 Connect plaatsvinden, worden uitgevoerd tijdens Normale werkuren. Alle responstijden die door de dienst worden gegenereerd, worden berekend vanaf het begin van de Normale werkuren op de eerstvolgende werkdag.

10.6 Als KONE 24/7 Connect een urgente onderhoudsbehoefte detecteert, en deze niet valt onder de reparatiedekking die is overeengekomen in het Contract, probeert KONE contact op te nemen met de overeengekomen contactpersonen van de Klant om afspraken te maken over de noodzakelijke onderhouds- of reparatiewerkzaamheden. Echter zelfs indien KONE de contactpersonen niet kan bereiken, kan KONE dergelijke onderhouds- of reparatiewerkzaamheden die als urgent zijn aangeduid uitvoeren. Dergelijke werkzaamheden worden in rekening gebracht aan de Klant, zelfs indien deze niet worden gedekt door de reparatiedekking die is overeengekomen in het Contract.

10.7 Indien de Klant heeft gekozen voor KONE 24/7 Planner, is het volgende ook van toepassing: KONE analyseert de conditie van de relevante Installatie(s) en verstrekt op basis daarvan een rapport aan de Klant met aanbevolen reparatie- en moderniseringshandelingen voor de Installatie(s). KONE werkt het rapport regelmatig bij. Hoewel het rapport is gebaseerd op de redelijke inspanningen van KONE, kan het fouten of weglatingen bevatten. Alle kosten of prijzen in het rapport zijn slechts een indicatie en zijn niet bindend. Indien de Klant de handelingen wil uitvoeren die in het

rapport worden aanbevolen, maken de Partijen daarover afzonderlijke afspraken.

10.8 Indien de Klant heeft gekozen voor KONE 24/7 Alert, is het volgende ook van toepassing: KONE zal de Klant meldingen toesturen wanneer de Installatie(s) waarvoor KONE 24/7 Alert is of zijn geactiveerd, buiten bedrijf staat of staan en aangeven wat de vermoedelijke oorzaak daarvan is.

11. DIGITALE SERVICES

Indien de Klant heeft gekozen voor een of meer Digitale Diensten, geldt het volgende:

11.1 De bepalingen met betrekking tot Diensten in deze Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing op Digitale Diensten voor zover deze niet in strijd zijn met de bepalingen in dit artikel 11.

11.2 KONE onderneemt redelijke pogingen om de beschikbaarheid van de Digitale Diensten in overeenstemming met het Contract te verzekeren. KONE garandeert niet dat de Digitale Diensten ononderbroken of foutloos zullen zijn.

11.3 De apparatuur die nodig is om de Digitale Diensten te leveren, wordt door KONE geïnstalleerd op de door de Klant aangegeven geschikte locaties. Tenzij anders overeengekomen in het Contract, wordt de apparatuur verkocht aan de Klant en is de garantie uit artikel 6 van toepassing.

11.4 Als onderdeel van de Digitale Diensten kan KONE software leveren aan de Klant en/of de Gebruikers. De Klant en de Gebruikers mogen deze software alleen gebruiken voor toegang tot en het gebruik van de Digitale Diensten. De software is onderworpen aan specifieke licentievoorwaarden indien deze samen met de software worden geleverd. KONE kan van tijd tot tijd updates voor de software leveren. Indien de software wordt uitgevoerd op een apparaat dat wordt beheerd door de Klant of een Gebruiker, berust de verantwoordelijkheid voor het installeren van de update(s) bij de Klant of de Gebruiker. In zoverre eventueel falen of defecten in de Digitale Diensten kunnen worden voorkomen door de laatste versie van de software te gebruiken, is KONE niet verantwoordelijk voor dergelijke falen of dergelijke defecten. De Klant aanvaardt dat content die in de software wordt geüpload, in de cloud van de derde dienstverleners van KONE kan worden opgeslagen.

11.5 Tenzij anders in het Contract wordt vermeld, begint KONE de onderhoudswerkzaamheden op de locatie of op afstand uiterlijk op de 5e werkdag na de kennisgeving van de Klant over een defect of storing in de Digitale Diensten. In het geval dat KONE de onderhoudswerkzaamheden niet tijdens deze periode begint, is KONE verantwoordelijk voor de schade die mogelijk ontstaat als gevolg van de storingen of defecten na deze periode, zulks met inachtneming van de aansprakelijkheidsbeperkingen uit het Contract.

11.6 KONE is niet aansprakelijk voor de niet-beschikbaarheid van of voor storingen in diensten die worden geleverd door een Externe Leverancier van toepassingen of als deze het gevolg is of zijn van de ongeschiktheid van het mobiele apparaat van de Gebruiker in combinatie met de Digitale Diensten of van defecten in het mobiele apparaat van de Gebruiker.

11.7 KONE kan de Prijs voor de Digitale Diensten aanpassen via een schriftelijke kennisgeving aan de Klant drie (3) maanden vóór de aanpassing. In het geval dat de Klant de aangepaste Prijs niet accepteert, mag de Klant de betreffende Digitale Dienst opzeggen met ingang van het moment waarop de aangepaste Prijs van kracht wordt.

11.8 Voor zover de Digitale Dienst persoonsgegevens van Gebruikers opslaat en verwerkt, heeft deze verwerking tot doel om de werking van de relevante Digitale Dienst mogelijk te maken. Meer specifieke voorwaarden en de overeenkomst inzake gegevensverwerking die van toepassing zijn op gegevensverwerking van elke Digitale Dienst zijn beschikbaar op www.kone.com/en/dataprocessingagreements.aspx

11.9 De Klant blijft te allen tijde als enige aansprakelijk voor de juistheid, kwaliteit en rechtmatigheid van de persoonsgegevens die de Klant aan KONE verstrekt, aan de software doorgeeft of anderszins verwerkt in verband met de Digitale Dienst en de middelen waarmee de Klant de persoonsgegevens heeft verkregen en deze gegevens deelt met KONE.

11.10 Indien de Klant heeft gekozen voor **API Diensten**, is het volgende ook van toepassing:

KONE activeert de geselecteerde API's voor de overeengekomen Installatie(s) en de Klant stemt ermee in dat KONE de Externe leverancier toegang verleent tot de Installatie(s) en bijbehorende gegevens, voor zover dit nodig is om de API Diensten aan de Klant te leveren. KONE zal de Klant voorzien van wachtwoorden en identificatiegegevens die nodig zijn voor het activeren en/of openen van de API Services. De Klant zal dergelijke informatie veilig opslaan en niet delen met derden. KONE is niet aansprakelijk voor misbruik van dergelijke informatie door een derde partij.

11.11 Indien de Klant heeft gekozen voor **KONE Elevator Call**, is ook het volgende van toepassing:

KONE is niet aansprakelijk voor de juistheid van toegangsrechten van Gebruikers, zoals door de Klant verleend of in overeenstemming met de instructies van de Klant.

De Klant is verplicht alle vereiste maatregelen te nemen om veiligheidsrisico's te verminderen in geval van een storing in de Digitale Dienst, waaronder het verkrijgen van een tijdelijk vergrendelingsysteem of het verkrijgen van extra toezicht op de deuren ter voorkoming van onbevoegde toegang tot de Locatie.

11.12 Indien de Klant heeft gekozen voor **KONE Information**, is het volgende ook van toepassing:

De Klant zorgt ervoor dat deze over de vereiste rechten beschikt voor al het materiaal dat wordt weergegeven met behulp van KONE Information. De Klant mag geen materiaal tonen dat illegaal, aanstootgevend of intimiderend is.

12. HULPMIDDELEN VOOR INFORMATIE EN COMMUNICATIE

12.1 Indien de Klant gebruikmaakt van KONE Online, KONE Mobile, KONE E-Link, andere digitale hulpmiddelen van klantcommunicatie, API's van KONE, directe systeemintegraties tussen de Klant en KONE, en/of enige vorm van rapportage op maat door KONE (samen "Hulpmiddelen"), mag de Klant de Hulpmiddelen uitsluitend gebruiken voor interne doeleinden, het beheren van de Installatie(s) op de Locatie, het gebruiken van de services van KONE en het verrichten van serviceaanvragen met betrekking tot de Installatie(s). Alle serviceaanvragen die via de Hulpmiddelen worden aangevraagd, worden geacht te worden verricht door de bevoegde vertegenwoordigers van de Klant.

12.2 Hoewel KONE redelijke inspanningen verricht om erop toe te zien dat de informatie in de Hulpmiddelen juist is, is alle gegevensinformatie slechts een indicatie en niet betrouwbaar als basis voor het nemen van beslissingen. KONE geeft geen garanties dat de prestaties van haar Hulpmiddelen ononderbroken of vrij van fouten zal zijn. KONE kan de Hulpmiddelen op enig moment verder ontwikkelen of wijzigen.

13. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLENBESLECHTING

13.1 Op dit Contract en alle overeenkomsten die daaruit voortvloeien is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

13.2 Elk geschil tussen de Klant en KONE zal met uitsluiting van de gewone rechter worden beslecht door de Raad van Arbitrage voor Metaalnijverheid en -Handel te Den Haag.

13.3 In afwijking van het voorgaande artikel is KONE bevoegd het geschil te laten beslechten door de gewone rechter; in geval de Rechtbank bevoegd is door de Rechtbank in de plaats of het arrondissement waarin KONE is gevestigd.

14. DUUR EN BEËINDIGING

14.1 Het Contract is van kracht voor de duur van de Aanvankelijke looptijd.

14.2 Tenzij het Contract ten minste 90 dagen voor het einde van de Aanvankelijke looptijd of een daaropvolgende looptijd schriftelijk wordt beëindigd, wordt het automatisch verlengd voor een periode die overeenkomt met de Aanvankelijke looptijd of voor een periode van 1 jaar, al naar gelang hetgeen langer is.

14.3 De Digitale Diensten zijn van kracht gedurende de Aanvankelijke looptijd en worden daarna verlengd voor een periode van 1 jaar, tenzij ze door één van de Partijen schriftelijk worden beëindigd ten minste 90 dagen voor het einde van de Aanvankelijke looptijd of een volgende looptijd. Beëindiging van een Digitale Dienst zoals hiervoor uiteengezet, heeft geen invloed op de andere Digitale Diensten of op de Diensten.

14.4 Indien de Diensten worden beëindigd en dit het technisch onhaalbaar, commercieel onredelijk of anderszins onpraktisch zou maken om de Digitale Diensten te leveren, kan KONE de Digitale Diensten zonder aansprakelijkheid met onmiddellijke ingang beëindigen door schriftelijke kennisgeving aan de Klant.

14.5 Zonder hun overige rechten en rechtsmiddelen te beperken, zijn beide Partijen gerechtigd het Contract met onmiddellijke ingang te beëindigen door middel van schriftelijke kennisgeving aan de andere Partij, indien (aan) de andere Partij:

- surseance van betaling wordt verleend, beslag ter zake van substantiële schulden wordt gelegd en dit beslag ten minste één (1) maand wordt gehandhaafd, of indien de andere Partij faillissement aanvraagt of failliet wordt verklaard, of indien een curator, bewindvoerder of administratieve curator wordt benoemd met betrekking tot alle of een deel van de activa; of
- een wezenlijke schending van het Contract begaat en verzuimt deze schending recht te zetten binnen 30 dagen na ontvangst van een schriftelijke kennisgeving waarin de schending wordt beschreven en waarin melding wordt gemaakt van de mogelijkheid dat het Contract wordt beëindigd indien de schending niet wordt rechtgezet.

14.6 Verder kan KONE het Contract met onmiddellijke ingang beëindigen indien:

- het hoofddoel van het gebruik van de Installatie(s) of de Locatie wezenlijk verandert;
- wezenlijke veranderingen worden doorgevoerd in het eigendom van de Locatie;
- tijdens de looptijd van het Contract onderhouds- of reparatiewerkzaamheden aan de Installatie(s) worden uitgevoerd door een derde partij, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van KONE;
- KONE gedurende meer dan 90 dagen niet in staat is geweest de Diensten of Digitale Diensten uit te voeren als gevolg van Externe Oorzaken of indien zich een situatie voordoet zoals in artikel 7.1;
- de Klant verzuimt KONE toegang te verlenen tot de Installatie(s) of een veilige werkomgeving te bieden en/of gevaarlijke stoffen worden aangetroffen bij de Installatie(s) of op de Locatie, en de situatie niet binnen 30 dagen door de Klant wordt rechtgezet; of
- de Installatie(s) niet voldoet of voldoen aan de Wettelijke voorschriften of anderszins onveilig is naar bevinden van KONE en de Klant weigert de noodzakelijke reparaties of modernisering van de Installatie(s) uit te voeren om de situatie recht te zetten.

14.7 In plaats van het Contract te beëindigen kan KONE geheel naar eigen goeddunken beslissen de Diensten op te schorten totdat de omstandigheden die aanleiding geven tot de beëindiging zijn rechtgezet. KONE is gerechtigd om alle redelijke kosten en uitgaven die als gevolg van de opschorting en/of hervatting van de Diensten zijn gemaakt te verhalen.

14.8 Indien het Contract om een of andere reden wordt beëindigd, heeft KONE recht op volledige betaling door de Klant voor Diensten die zijn uitgevoerd voor de datum waarop de beëindiging van kracht wordt. Indien het Contract wordt beëindigd om een andere reden dan Contractbreuk door KONE, is de Klant daarnaast een schadevergoeding aan KONE verschuldigd van 30% van de Prijs die de Klant verschuldigd zou zijn geweest voor de resterende looptijd van het Contract indien het Contract niet zou zijn beëindigd, in aanvulling op eventuele andere verhaalsmogelijkheden waarover KONE mogelijk beschikt.

14.9 Diensten die worden geleverd door een Externe leverancier van toepassingen kunnen afzonderlijk worden verlengd of beëindigd in overeenstemming met de hiervoor geldende algemene voorwaarden.

14.10 Artikelen die vanwege hun aard bedoeld zijn om van kracht te blijven na beëindiging van het Contract, blijven van kracht. Na beëindiging kan KONE eventuele hardware of hulpmiddelen voor onderhoud die het eigendom zijn van KONE bij of uit de Installatie(s) verwijderen.

15. NALEVING

15.1. De Klant bevestigt dat noch de Klant, noch enige directeur, functionaris, vertegenwoordiger, begunstigde van de Klant, noch enige derde partij die de transactie financiert, onderworpen is aan nationale of internationale handelsbeperkingen, sancties, embargo's of andere beperkende maatregelen, waaronder die opgelegd door de Verenigde Naties, de Europese Unie en/of de Verenigde Staten ("Internationale Handelsbeperkingen"). Mocht de Klant of één van de eigenaren, directeurs, functionarissen, vertegenwoordigers, begunstigde van enige derde partij die de transactie financiert, onderworpen worden aan Internationale Handelsbeperkingen, dan dient de Klant KONE hier onmiddellijk van op de hoogte te stellen.

15.2 De Klant bevestigt dat de Klant:

- i. niet optreedt als tussenpersoon voor, of namens, enige derde partij die onderworpen is aan Internationale Handelsbeperkingen;
 - ii. geen producten, waaronder reserveonderdelen of componenten, gekocht van KONE zal verkopen of leveren aan (a) partijen die onderworpen zijn aan Internationale Handelsbeperkingen, of (b) aan Noord-Korea, Cuba, Syrië, Iran, Rusland, Wit-Rusland, de Krim, Venezuela of de bezette gebieden van Oekraïne, of zal gebruiken in deze landen/gebieden; en
 - iii. niet zal handelen op enige andere manier die de toepasselijke Internationale Handelsbeperkingen zou omzeilen.
- 15.3. KONE is niet aansprakelijk voor schade, kosten of uitgaven die de Klant of anderen kunnen oplopen als KONE door Internationale Handelsbeperkingen geen producten kan leveren.

15.4. Beide Partijen zullen voldoen aan alle toepasselijke wetten en voorschriften met betrekking tot boekhouding, witwassen van geld, financiering van terrorisme, omkoping, corruptie en belastingheffing. Beide partijen komen ook overeen dat zij noch enige van hun werknemers, agenten of vertegenwoordigers, enige steekpenning, smeergeld of andere ongepaste betaling of voordeel, direct of indirect, zullen aanbieden, beloven, geven, vragen, ermee instemmen te ontvangen of accepteren van of aan enige persoon of entiteit, inclusief enige overheidsfunctionaris, om enig zakelijke, voordeel of gunst te verkrijgen of te behouden in verband met het Contract of enige andere activiteit.

15.5 Indien de Klant, direct of via zijn eigenaren, begunstigden, vertegenwoordigers of enige derde partij die de transactie financiert, onderworpen wordt aan Internationale Handelsbeperkingen, of de Klant anderszins de bepalingen uit dit artikel schendt of niet naleeft, wordt dit beschouwd als een materiële schending die KONE het recht geeft dit Contract met onmiddellijke ingang te beëindigen zonder enige aansprakelijkheid voor schade en vrijgesteld wordt van verdere contractuele verplichtingen jegens de Klant.

15.6 De Klant zal KONE en de aan haar gelieerde ondernemingen vrijwaren voor alle claims, procedures en onderzoeken en alle kosten, verliezen of schade die voortvloeien uit diens niet-naleving van dit artikel.

15.7 KONE heeft een meldingskanaal (<https://www.kone.com/en/sustainability/ethics-and-compliance/kone-compliance-line/>) beschikbaar voor het melden van nalevingsproblemen.

16. DIVERSEN

16.1 Dit Contract wordt van kracht na ondertekening door beide Partijen. Indien de Klant KONE echter voordien opdraagt of toestaat te beginnen met de uitvoering van de Diensten, wordt de Klant op dat moment geacht de voorwaarden van het Contract te hebben aanvaard.

16.2 De ondertekenaars verklaren dat ze bevoegd zijn om dit Contract namens de betreffende Partij aan te gaan. Indien ze daartoe niet bevoegd zijn, zijn de ondertekenaars persoonlijk aansprakelijk voor de verplichtingen van de Partij.

16.3 Het Contract vormt de volledige overeenkomst tussen de Partijen met betrekking tot de Diensten en prevaleert boven alle eerdere onderhandelingen, verklaringen en overeenkomsten tussen de Partijen, indien aanwezig.

16.4 Het Contract en de reikwijdte van de Diensten van KONE mogen alleen worden aangepast door middel van een schriftelijke overeenkomst die is ondertekend door de bevoegde vertegenwoordigers van beide Partijen. Een verklaring van afstand van rechten of verplichtingen onder dit Contract moet een schriftelijke vorm hebben.

16.5 KONE kan onderaannemers inzetten bij de vervulling van haar verplichtingen uit hoofde van het Contract. KONE kan dit Contract aan een ander bedrijf in de KONE-groep toewijzen zonder toestemming van de Klant. Voor elke andere overdracht van het Contract is de voorafgaande schriftelijke toestemming van KONE vereist. Ongeacht eventuele overdracht van het eigendom van de Locatie of wijziging van de beheerder, blijft het Contract tussen de Partijen volledig van kracht tenzij het wordt beëindigd door KONE.

16.6 Voor bepaalde Digitale Diensten is voor een goede werking vereist dat de toegangscontrole-oplossing voor de Installatie(s) en/of Locatie wordt omzeild. De Klant stemt hiermee in en verklaart dat KONE en/of de Externe leverancier van toepassingen niet aansprakelijk is voor alle hieruit voortvloeiende schade of kosten.

16.7 KONE kan de Klant uiterlijk 60 dagen voor het verloop van de huidige contractperiode op de hoogte stellen dat deze Algemene voorwaarden bij aanvang van de volgende Contractperiode zullen worden bijgewerkt. De bijgewerkte Algemene voorwaarden zullen van toepassing zijn vanaf het begin van de volgende contractperiode, tenzij de Klant binnen 30 dagen na kennisgeving bezwaar aantekent tegen genoemde wijzigingen. In het geval dat de Klant bezwaar aantekent, en op voorwaarde dat beide Partijen niet anders overeenkomen, blijven de huidige Algemene voorwaarden van toepassing.

16.8 KONE onderhoudt gedurende de looptijd van het Contract een algemene aansprakelijkheidsverzekering bij met een gerenommeerde verzekeringsmaatschappij met de gebruikelijke voorwaarden voor een dergelijke verzekeringspolis.

16.9 KONE behoudt zich het recht voor deze Algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen.

16.10 Indien één of meerdere bepalingen in deze Algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze Algemene voorwaarden volledig van toepassing. Partijen zullen dan in overleg treden om die bepalingen te vervangen, waarbij zoveel als mogelijk het doel van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.

16.11 De titels en de artikelen van deze Algemene voorwaarden dienen uitsluitend om de lezing en overzichtelijkheid daarvan te vergemakkelijken en hebben geen andere betekenis. De inhoud van de Algemene voorwaarden wordt niet beïnvloed of geïnterpreteerd door de titels en kopjes boven de artikelen.

17. CONTACTGEGEVENS KONE

Postadres: Postbus 24005, 2490 AA, Den Haag

Bezoekadres: Rijn 10, 2491 BG, Den Haag

Telefoonnummer: 070 317 1000

E-mailadres: nederland@kone.com