

## ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR DIENSTEN VAN AB SCIEX

### I. Algemene voorwaarden (van toepassing voor alle diensten en dienstplannen die op tijd- en materiaalbasis geleverd worden)

1. Volledige overeenkomst – AB Scieux (“Dienstverlener”) en de klant zijn akkoord dat de huidige Algemene Voorwaarden samen met de hierna gedefinieerde Offerte van de Dienstverlener (samen de “Voorwaarden”) de volledige overeenkomst vormen tussen de partijen met betrekking tot het hierin behandelde onderwerp, en (i) alle eerdere overeenkomsten tussen de partijen met betrekking tot het betreffende onderwerp teniet doet en vervangt; evenals (ii) alle voorgedrukte, standaard- of andere voorwaarden uiteengezet in het kooporder van de klant (indien aanvaard door de Dienstverlener en met uitzondering van de opsomming van de opgegeven diensten en, indien correct, de prijs) of enig ander document dat niet geaccepteerd en ondertekend werd door een bevoegde vertegenwoordiger van de Dienstverlener teniet doet en vervangt. Deze worden hierbij afgewezen en nietig verklaard. Het plaatsen van een kooporder of een ander instrument voor de inkoop van diensten in antwoord op een offerte, raming of ander document van de Dienstverlener (“Offerte”) die/dat deze Voorwaarden bevat, wordt beschouwd als een aanvaarding van deze Voorwaarden met uitsluiting van alle andere voorwaarden en bepalingen in of met betrekking tot de kooporder of een ander inkoopinstrument. Behoudens andere bepalingen in deze Voorwaarden, zullen bij een tegenstrijdigheid tussen deze Voorwaarden en de voorwaarden in de Offerte van de Dienstverlener of een andere overeenkomst die door een bevoegde vertegenwoordiger van de Dienstverlener ondertekend werd, de voorwaarden in de Offerte van de Dienstverlener of een andere overeenkomst alle inconsistente bepaling(en) van deze Voorwaarden teniet doen en vervangen, en zullen alle andere bepalingen van deze Voorwaarden volledig van kracht blijven.

2. Aanvaarding - De Dienstverlener kan een kooporder voor dienstplannen, uren en materiaal voor onderhoud en reparatie, installatie, verplaatsing of software-ondersteuning naargelang (“Diensten”) naar eigen oordeel aanvaarden of weigeren.

3. Betalingsvoorwaarden - De betalingsvoorwaarden zijn netto 30 dagen na de datum op de factuur van de Dienstverlenersfactuur aan de klant. Als de betaling niet op de vervaldatum ontvangen wordt, kan de Dienstverlener overwegen om bovenop de verschuldigde bedragen een vergoeding voor laattijdige betaling aan te rekenen ten belope van 1% per maand (12% per jaar) of de maximale wettelijke rente (wat het laagste is) op het verschuldigde bedrag, vanaf de oorspronkelijke vervaldag tot de datum van betaling. De klant stemt ermee in om dit te betalen. Als de Dienstverlener een beroep doet op een incassobureau en/of een advocaat om onbetaalde bedragen te innen, kan de Dienstverlener de invorderingskosten inclusief en zonder beperking van redelijke advocatenhonoraria doorfactureren aan de klant (die ermee instemt om deze te betalen).

4. Gezondheid en veiligheid - Als voorwaarde voor dienstverlening voor een instrument, kan de Dienstverlener een ingevuld Ontsmettingscertificaat eisen of vragen dat het instrument overgebracht wordt naar een geschikte, veilige locatie die redelijkerwijze door de Dienstverlener bepaald wordt. De klant garandeert dat elk instrument of elk onderdeel dat het voorwerp uitmaakt van dienstverlening volledig gedecontamineerd wordt van radioactieve, biologische, toxische of andere gevaarlijke materialen of stoffen, om te vermijden dat de technicus blootgesteld wordt aan dergelijk materiaal. De klant zal personeel van de Dienstverlener niet laten werken in laboratoria met bioveiligheidsniveau 3 of 4 zonder voorafgaande schriftelijke kennisgeving aan de Dienstverlener en schriftelijke goedkeuring van de Dienstverlener.

5. Levering - De Dienstverlener zal zich redelijkerwijze inzetten volgens de omstandigheden om de Diensten zo snel mogelijk na het eerste contact van de klant met het plaatselijke service center van de Dienstverlener te leveren. De Dienstverlener zal ondersteuningsverzoeken van de klant zoveel mogelijk vanop afstand oplossen. Waar nodig zullen ondersteuningsdiensten ter plaatse worden gepland op een tijdstip dat bepaald wordt in overleg met de Dienstverlener en de klant. Het behoort tot de verantwoordelijkheid van de klant om de Dienstverlener toegang te verlenen tot het instrument zodat die de Diensten (indien toepasselijk) kan leveren binnen de geplande of gegarandeerde termijn.

6. Werkuren - Behoudens andere bepalingen in de Offerte, worden Diensten doorgaans geleverd tijdens de normale werkuren, van maandag tot vrijdag van 9 tot 17 uur, uitgezonderd op feestdagen. Raadpleeg <https://scieux.com/about-us/contact-us> voor afwijkende lokale regelingen.

7. Gegarandeerde reactietermijn ter plaatse - Diensten met een gegarandeerde reactietermijn ter plaatse worden alleen gegarandeerd voor Zones 1 en 2, zoals geïdentificeerd door de Dienstverlener, tenzij er specifieke extra gegarandeerde reactietermijn-upgrades gekocht werden. Voor alle andere zones wordt de reactietermijn ter plaatse bepaald volgens redelijke inspanningen met voorrang op klanten die reparatie aanvragen maar niet over een dienstenplan beschikken. Voor Diensten die in aanmerking komen voor een gegarandeerde reactietermijn ter plaatse, moet het dienstencentrum van de Dienstverlener de oproep ontvangen vóór 14 uur lokale tijd. Voor oproepen die na dit tijdstip binnenkomen, geldt dat ze beschouwd worden als ontvangen op de volgende werkdag. De klant zal binnen de vooropgestelde reactietermijn toegang verschaffen tot het instrument.

(i) Verhaal voor alle Diensten behalve Dienstplannen - Indien de Dienstverlener niet ter plaatse is binnen de gekochte gegarandeerde reactietermijn, behalve voor gevallen waarin de klant geen toegang verschaftte tot het instrument, wordt de gekochte reactietermijn volledig terugbetaald aan de klant.

(ii) Verhaal voor Dienstplannen - De Dienstverlener kan de klant crediteren voor een vertraging met betrekking tot de gegarandeerde reactietermijn of geplande dienstverlening van een (1) werkdag of meer, behalve als de vertraging te wijten was aan niet-uitvoering door overmacht of als er geen redelijke toegang verschaft werd tot het instrument conform de levering. Het credit naar rata per dag vertraging bedraagt 1/365e van het tarief voor een jaarlijks Dienstplan voor het instrument waarvoor de oproep tot dienstverlening gemaakt werd. Als een Dienstplan meer dan één instrument dekt, wordt het credit naar rata bepaald door een deel naar rata van het tarief voor een jaarlijks Dienstplan toe te wijzen aan het instrument waarvoor de oproep tot dienstverlening gemaakt werd. De klant kan dit creditbedrag aanwenden voor de hernieuwing van het Dienstplan voor het betreffende instrument voor een volgende termijn. Om het creditbedrag te kunnen aanwenden, moet de dienstplanbeheerder van de Dienstverlener een schriftelijke kennisgeving (een e-mailbericht volstaat) ontvangen waarin de klant meldt dat het credit aangewend zal worden voor hernieuwing op de datum van hernieuwing, en in geen geval later dan vijftien (15) dagen na de vervaldatum van de Dienstplannermijn waarin het creditbedrag werd verkregen. Het hierboven beschreven credit vormt de Dienstverleners enige verplichting en de enige mogelijkheid tot vergoeding voor een gebrek aan reactie ter plaatse binnen de gegarandeerde termijn vanwege de Dienstverlener, zoals voorzien in het Dienstplan. U vindt de contactgegevens van de dienstplanbeheerder van de Dienstverlener op <https://scieux.com/about-us/contact-us>.

8. Garantie - De Dienstverlener garandeert dat de Diensten geleverd zullen worden zoals ze gedefinieerd werden in de Offerte voor de gekochte Diensten overeenkomstig de betreffende paragraaf/paragrafen van de Beperkte Garantie op <https://scieux.com/warranty>. Met betrekking tot de Software-ondersteuningsdiensten (zoals hieronder gedefinieerd), zal de Dienstverlener ervoor zorgen dat dergelijke Diensten op een professionele en vakkundige manier geleverd worden. De Dienstverlener geeft echter geen garanties dat elk, of eender welk, Software-ondersteuningsincident kan worden opgelost via

de Software-ondersteuningsdiensten. **DE DIENSTVERLENER GEEFT GEEN ENKELE ANDERE EXPLICIETE OF IMPLICIETE GARANTIE, INCLUSIEF MAAR NIET BEPERKT TOT GARANTIES VAN GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOELEINDE OF VERHANDELBAARHEID MET BETREKKING TOT DE DIENSTEN. DERGELIJKE GARANTIES WORDEN UITDRUKKELIJK AFGEWEEZEN. DE DIENSTVERLENER IS BINNEN HET KADER VAN DEZE OVEREENKOMST VOOR NIET-NALEVIJG VAN DE GARANTIE ALLEEN AANSPRAKELIJK EN VERANTWOORDELIJK VOOR HERUITVOERING VAN DE DIENSTEN BINNEN EEN REDELIJKE TERMIJN OF VOOR TERUGGAVE VAN HET BEDRAG DAT BETAALD WERD VOOR DE ONTBREKENDE DIENSTEN, NAAR KEUZE VAN DE DIENSTVERLENER. DIT ZIJN DE ENIGE MOGELIJKHEDEN OP VERHAAL BIJ NIET-NALEVIJG VAN DE GARANTIE VOOR DE KLANT.**

9. Vergoeding - De Dienstverlener zal de klant vergoeden voor en vrijwaren tegen alle vorderingen voor letsel of overlijden van personen, of schade aan materiële eigendom veroorzaakt tijdens de aanwezigheid van het personeel van de Dienstverlener op het terrein van de klant voor de uitvoering van Diensten, voor zover nalatige handelingen of nalatig verzuim van de Dienstverlener aan de basis hiervan liggen. De Dienstverlener moet onverwijld in kennis gesteld worden van een dergelijke vordering en de mogelijkheid krijgen om de verdediging of afhandeling ervan te organiseren.

10. Beperking van de aansprakelijkheid - **VOOR ZOVER TOEGESTAAN DOOR DE WET ZAL DE DIENSTVERLENER NOOIT UIT HOOFDE VAN EEN OVEREENKOMST, ONRECHTMATIGE DAAD, GARANTIE, WET OF OP ENIGE ANDERE BASIS AANSPRAKELIJK OF VERANTWOORDELIJK ZIJN VOOR SPECIALE, INDIRECTE, INCIDENTELE, MEERVOUDIGE, BESTRAFFENDE OF GEVOLGSCHADE VOORTVLOEIEND UIT OF IN VERBAND MET DE DIENSTEN, NIET-UITVOERING VAN DIENSTEN OF IN ENIG ANDER VERBAND, ZELFS ALS DE DIENSTVERLENER VOORAF IN KENNIS WERD GESTELD VAN DE MOGELIJKHEID OP DERGELIJKE SCHADE. DE DIENSTVERLENER KAN NOOIT AANSPRAKELIJK GESTELD WORDEN VOOR VERLIES OF LETSEL DAT VOORVLOEIT UIT EEN FOUT IN HET INSTRUMENT OF PRODUCT OF UIT HET FEIT DAT EEN INSTRUMENT OF ANDER PRODUCT GEEN PRESTATIES LEVERT OVEREENKOMSTIG DE SPECIFICATIES. ONVERMINDERD HET VOORGAANDE, BEHALVE VOOR BETALINGEN DIE GEBEURD ZIJN MET BETREKKING TOT DE SCHADEVERGOEDINGEN VAN DE DIENSTVERLENER DIE BESCHREVEN WORDEN IN PARAGRAAF 9, ZAL DE TOTALE, CUMULATIEVE AANSPRAKELIJKHEID IN VERBAND MET DE DIENSTEN, INCLUSIEF MAAR NIET BEPERKT TOT DIENSTEN DIE IN DIT KADER GELEVERD WORDEN, OF EEN INBREUK HIEROP OF NIET-UITVOERING UIT HOOFDE VAN EEN OVEREENKOMST, ONRECHTMATIGE DAAD, GARANTIE OF OP ENIGE ANDERE BASIS, NOOIT MEER BEDRAGEN DAN HET BEDRAG DAT AAN DE DIENSTVERLENER BETAALD WERD VOOR DE BETREFFENDE DIENSTEN.**

11. Overmacht - Geen van de partijen is aansprakelijk voor vertragingen in de gehele of gedeeltelijke uitvoering of niet-uitvoering, of voor verliezen, letsels, vertragingen, kosten, schade of andere ongevallen die geleden of opgelopen worden door of als gevolg van oorzaken die buiten hun redelijke controle vallen, zoals (zonder beperking van de algemeenheid van het voorgaande) overmacht, brand, stakingen, handelsgeschillen, rellen, embargo's, aardbevingen, stormen, handelingen van de overheid, stroomverlies of -onderbrekingen, of het onvermogen om onderdelen of benodigdheden te verkrijgen, op voorwaarde dat het voorgaande niet van toepassing is op de verplichting om verschuldigd geld te betalen.

12. Diversen - Amendementen of wijzigingen van deze Voorwaarden zijn alleen bindend in schriftelijke vorm en als ze ondertekend werden door een daartoe gemachtigde vertegenwoordiger van zowel de Dienstverlener als de klant. Indien de Dienstverlener geen rechten doet gelden in deze context, wordt dit niet beschouwd als een verklaring van afstand of opgave van de rechten in kwestie en alle andere rechten die hieronder vallen. De titels die hier worden voorzien, dienen louter als referentie en vormen geen onderdeel van deze Voorwaarden voor andere doeleinden. Als een bepaling van deze Voorwaarden voor om het even welke reden als ongeldig of onafdwingbaar wordt beschouwd, worden deze bepalingen in de mate van de ongeldigheid of onafdwingbaarheid uitgesloten, zonder enig effect op de rest van de bepaling of enige andere bepalingen, die allemaal volledig van kracht blijven. Niets in deze overeenkomst wordt beschouwd of geïnterpreteerd als een licentie of toekenning van enige intellectuele eigendomsrechten, hetzij expliciet, impliciet, door uitsluiting of anderszins door de Dienstverlener, of als een middel om de handhaving van de rechten van de Dienstverlener op haar octrooi of andere intellectuele eigendomsrechten te beperken. Alle betreffende Diensten worden geregeld door de wetgeving van het lokale adres van de Dienstverlener dat op de Offerte staat, tegenstrijdigheden met wetten niet meegerekend.

13. Overdracht - Noch deze overeenkomst noch de Dienstplannen zijn overdraagbaar of op enige wijze transfereerbaar door de klant. Elke overdracht, transfer of poging tot overdracht of transfer vanwege de klant wordt nietig verklaard.

## **II. Voorwaarden voor Dienstplannen (alleen van toepassing op de aankoop van een Dienstplan)**

### **A. Voorwaarden voor Dienstplannen voor Instrumenten (alleen van toepassing op de aankoop van een Dienstplan voor Instrumenten)**

1. Hercertificering van instrumenten - Indien een instrument niet was gedekt door garantie of een Dienstplan vóór aanvang van een nieuw gekocht Dienstplan, kan de Dienstverlener eisen dat het instrument opnieuw wordt gecertificeerd buiten het nieuwe Dienstplan vóór de inwerkingtreding van het nieuwe Dienstplan.
2. Telefonische ondersteuning voor hardware - Alle oproepen naar regionale nummers voor telefonische ondersteuning tijdens de werkuren van de Dienstverlener, waarbij de klant een bericht achterlaat om teruggebeld te worden met vermelding van zijn naam en telefoonnummer, worden behandeld binnen 4 werkuren, tenzij er een andere reactietermijn opgegeven werd in de Offerte.
3. Gepland onderhoud - De klant en de Dienstverlener zullen gepland onderhoud voorzien binnen 1 maand van het aanbevolen onderhoudsschema van de Dienstverlener. De klant zal hierbij toegang verschaffen tot het instrument. Onderhoudsbeurten die niet werden uitgevoerd omdat de klant geen toegang kon verschaffen binnen een termijn die redelijk wordt geacht door de Dienstverlener, zijn verloren.
4. Beperkingen van de plannen -
  - (i) De Dienstverlener beslist redelijkerwijze en naar eigen oordeel om onderdelen van het instrument te repareren of te vervangen. Onderdelen en componenten die worden vervangen of op enige andere wijze worden gebruikt voor de reparatie van het instrument kunnen nieuw of herwerkt zijn, naar keuze van de Dienstverlener. Alle onderdelen die tijdens de uitvoering van een Dienst zijn verwijderd en vervangen, worden eigendom van de Dienstverlener.
  - (ii) Dienstplannen dekken geen vervanging van onderdelen, kosten, reparaties of aanpassingen bij defecten veroorzaakt of genoodzaakt door overmacht, schade die niet werd veroorzaakt door de Dienstverlener, ongevallen, nalatigheid, onvoorzichtigheid, verkeerd gebruik, inclusief maar niet beperkt tot: gebruik met ongeschikte solventen of monsters in het systeem; gebruik buiten de specificaties met betrekking tot de

omgeving/het gebruik of gebruik dat niet overeenstemt met de instructies voor het systeem, de software of de accessoires van het instrument; verkeerd of onvoldoende onderhoud door de gebruiker; installatie van software of interfaces, of gebruik in combinatie met software of producten die niet geleverd of goedgekeurd werden door de Dienstverlener; wijzigingen, reparaties, overdracht naar een andere locatie van het instrument uitgevoerd door de klant, zijn werknemers, agenten of een onbevoegde aannemer, of binnendringing, inclusief maar niet beperkt tot computervirussen, hackers of andere niet-toegestane interactie met het instrument of software die nadelige gevolgen heeft voor de normale werking. Dienstplannen dekken geen reparatie of vervanging van onderdelen die radioactief zijn, of besmet zijn met biologische, toxische of andere gevaarlijke materialen of stoffen. Dienstplannen dekken geen onderdelen voor instrumenten of apparatuur behalve het instrument of de apparatuur die wordt vermeld in het Dienstplan met een specifiek serienummer. Dienstplannen dekken geen verbruiksgoederen, tenzij dit anders gespecificeerd staat in de Offerte. Service plannen dekken geen consumables. De lijst met consumables is te vinden op <http://sciex.com/service-consumables>. Dienstplannen dekken geen kosten, reparaties of aanpassingen ten gevolge van de aansluiting van het instrument op stroom- of andere voorzieningen die niet overeenstemmen met de installatievereisten voor het instrument, of ten gevolge van een stroomonderbreking of spanningspiek (zie de handleiding voor specificaties).

(iii) Behoudens uitdrukkelijke schriftelijke verklaring van de Dienstverlener of volgens de bepalingen van het gekochte Dienstplan, worden delen die in contact komen met vloeistof beschouwd als nat en kunnen ze vervangbaar zijn door de klant zonder dekking in het Dienstplan, dit geldt onder meer voor dichtingen, filters, pakkingen, enz.

(iv) Het gebruik van onderdelen of reagentia die niet afkomstig zijn van de Dienstverlener en residu afzetten of doen afzetten in het stroomgebied van het instrument of die het stroomgebied op enige andere wijze onderbreken en redelijkerwijze worden aangewezen door de Dienstverlener als de oorzaak van een defect aan het instrument, geeft aanleiding tot reparatie van de betreffende onderdelen buiten het Dienstplan tegen de tarieven voor factureerbare diensten die de Dienstverlener op dat moment hanteert. De Dienstverlener geeft geen garantie op onderdelen die niet bij de Dienstverlener zijn gekocht of die niet door de Dienstverlener geïnstalleerd worden. Deze onderdelen worden verkocht als 'koop op eigen bate en schade'

(v) Behoudens andere specificaties in de Offerte, omvatten Dienstplannen geen opleiding voor de klant of diensten voor verplaatsing van instrumenten.

(vi) Extra materieel dat niet wordt geproduceerd door de Dienstverlener, zoals computers van derden, kunnen naar keuze van de Dienstverlener uitgesloten worden uit het Dienstplan. De Dienstverlener zal eventuele fabrieksgaranties voor dergelijk materieel doorgeven aan de klant, in zover dit toegestaan is door de fabrikant.

## **B. Voorwaarden voor Dienstplannen (van toepassing op de aankoop van alle soorten Dienstplannen)**

1. Termijn en beëindiging - Behoudens uitdrukkelijke verschillende bepalingen in de Offerte, bedraagt de initiële termijn van een Dienstplan en deze overeenkomst een jaar, met aanvang op de datum die wordt opgegeven in de Offerte door de Dienstverlener. Een Dienstplan kan door elk van de partijen worden beëindigd na schriftelijke kennisgeving van minstens dertig (30) dagen aan de andere partij. De beëindiging gaat in dertig (30) dagen na ontvangst van deze kennisgeving of op een latere datum indien dit zo in de kennisgeving staat vermeld ("Beëindigingsdatum"). De beëindiging kan niet vroeger ingaan dan dertig (30) dagen na ontvangst van de kennisgeving. De Dienstverlener mag echter een Dienstplan onmiddellijk beëindigen als het instrument dat wordt gedekt door het Dienstplan wordt overgebracht naar een andere locatie.

(i) Beëindiging door de klant - Behalve wanneer de beëindiging verband houdt met het inruilen van een gebruikt instrument van de Dienstverlener zoals bedoeld in deze paragraaf, zal de Dienstverlener in geval van beëindiging van een Dienstplan door de klant, naar eigen goeddunken de totale prijs berekenen van de daadwerkelijk uitgevoerde Diensten en van de effectieve en in redelijkheid gemaakte kosten voor het onderhoud van het gedekte product in het betreffende Dienstplan, vanaf de begindatum tot de Beëindigingsdatum. Binnen het kader van deze overeenkomst bedraagt de totale verplichting tot betaling vanwege de klant aan de Dienstverlener (1) het aldus berekende bedrag of (2) de prijs naar rata van het huidige betreffende Dienstplan vanaf de begindatum tot de Beëindigingsdatum (naargelang welke het laatst is), plus twintig procent (20%) van de totale prijs voor het betreffende Dienstplan volgens het kooporder van de klant die betaald had moeten worden indien het Dienstplan niet werd beëindigd. Onverminderd het voorgaande zal het totale door de klant verschuldigde bedrag nooit meer bedragen dan het bedrag dat verschuldigd zou zijn indien het Dienstplan niet werd beëindigd door de klant. Als de klant voorafbetalingen heeft gemaakt, wordt het resterende bedrag dat overblijft na afhouding van het bedrag dat is verschuldigd aan de Dienstverlener bij de beëindiging zoals hierboven staat beschreven, gecrediteerd op de account van de klant binnen dertig (30) dagen na de Beëindigingsdatum voor toekomstige inkoop van instrumenten, verbruiksgoederen of Dienstplannen van de Dienstverlener. Elk onbetaald deel van dit bedrag is onmiddellijk betaalbaar na ontvangst van een factuur van de Dienstverlener. Er worden geen terugbetalingen in contanten verricht bij vroegtijdige beëindiging van een Dienstplan door de klant. Als een Dienstplan vroegtijdig wordt beëindigd in verband met het inruilen van een gebruikt instrument van de Dienstverlener voor een nieuw instrument van de Dienstverlener, wordt het ongebruikte deel van het Dienstplan onmiddellijk aangewend als een verlenging van de garantie voor het nieuwe instrument.

(ii) Beëindiging door de Dienstverlener - Als een Dienstplan wordt beëindigd door de Dienstverlener voor een andere dan de hiervoor beschreven redenen, zal de Dienstverlener het resterende ongebruikte deel van het Dienstplan berekenen vanaf de Beëindigingsdatum tot aan de einddatum van het Dienstplan. Eventuele voorafbetalingen die door de klant werden gemaakt aan de Dienstverlener voor die periode, worden naar keuze van de Dienstverlener gecrediteerd of terugbetaald binnen dertig (30) dagen na de Beëindigingsdatum. Eventuele openstaande bedragen die de klant is verschuldigd, zijn onmiddellijk betaalbaar na ontvangst van een factuur van de Dienstverlener.

## **III. Voorwaarden Software-ondersteuning**

1. Reikwijdte van de Software-ondersteuningsdiensten.

(i) Deze Software-ondersteuningsvoorwaarden zijn van toepassing op alle software-ondersteuningsdiensten die zijn aangekocht door de klant bij de Dienstverlener, ongeacht of dit onder een software-ondersteuningsplan of een ander ondersteuningsplan, of op basis van tijd en materialen is. De klant kan met de Dienstverlener een overeenkomst voor software-ondersteuning aangaan per producttype en per laboratoriumlocatie, zoals specifiek uiteengezet is op de kooporder ("Gedekt Product"). In het geval de Klant meerdere instrumenten van hetzelfde type in hetzelfde laboratorium heeft, dient de Klant een ondersteuningsplan voor meerdere instrumenten aan te kopen voor dat instrumenttype. Meerdere plannen dienen te worden aangekocht voor de dekking van verschillende instrumenttypes in hetzelfde laboratorium.

(ii) Onder "Software" wordt verstaan: de softwareprogramma's van SCIEX die Gedekte Producten zijn, of indien het Gedekte Product een instrument is, inbegrepen zijn bij het Gedekte Product. De Dienstverlener zal via telefoon of e-mail antwoorden op een verzoek voor het oplossen van problemen of telefonische assistentie voor Software ("Software-ondersteuningsdiensten"). Software-ondersteuningsdiensten omvatten ook uitgaven van software die de Dienstverlener algemeen beschikbaar stelt aan klanten tijdens de termijn van het plan, teneinde fouten te corrigeren, bugs op te lossen of kleine verbeteringen aan te brengen, of uitbreidingen van bestaande functies (de "Update(s)"), welke Updates de Dienstverlener zal aanmerken via een verandering van een getal in de Update van de Software die uitgegeven wordt gedurende de termijn van deze overeenkomst. Zoals hierin gebruikt wordt, is een Software-update aangemerkt door een verandering van het getal rechts van het eerste of tweede decimale punt. Voor de duidelijkheid, Updates bevatten niet de uitgaven van de Software die substantiële nieuwe functies of een bijkomstige functionaliteit bevat, welke aangemerkt worden met een verandering in het getal links van het eerste decimale punt. De Klant erkent dat niet alle gemelde fouten gecorrigeerd kunnen worden. De Software, inclusief alle Updates die als onderdeel van de Software beschouwd zullen worden, zal gebruikt worden in overeenkomst met de vereisten en verplichtingen onder de licentieovereenkomst voor de Software. Als andere diensten beschikbaar gesteld worden door de Dienstverlener onder een Software-ondersteuningsdienstplan, zullen deze diensten geleverd worden zoals is weergegeven op uw offerte.

2. Uitsluitingen van de dekking. De volgende diensten zijn expliciet uitgesloten van de Software-ondersteuningsdiensten: onderhouds- en reparatiediensten. De Dienstverlener zal niet verplicht zijn om Software-ondersteuningsdiensten te leveren als een storing voortvloeit uit, of in verband staat met (a) een fout of storing van software van enige derde partij die door de klant gebruikt wordt, zowel apart van of in combinatie met de Software van de Dienstverlener, of (b) het nalaten van de klant om de laatste Update uit te voeren die voorafgaand uitgegeven werd aan de klant.
3. Verantwoordelijkheden van de Klant. De Klant is verantwoordelijk voor enige en alle herstellingen of reconstructies van verloren of veranderde documenten, gegevens of programma's. De Klant zal een complete gegevensback-up en een herstelplan voor noodgevallen gerelateerd aan zijn bedrijfsactiviteiten implementeren en bijhouden en hij alleen is verantwoordelijk voor de beveiliging van zijn vertrouwelijke, bedrijfseigen en geheime informatie. De Klant zal geen vertrouwelijke of bedrijfseigen of enige andere informatie vrijgeven die onderhevig is aan intellectuele eigendomsrechten.