

**Algemene Voorwaarden - Service en Onderhoud – Versie oktober 2021  
Johnson Controls Systems & Service BV  
(KvK 20104886) en Tyco Fire and Security Nederland BV (KvK 24147529)**

**1. Toepassingsgebied**

- 1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op montage-, service-, reparatie- en onderhoudsdiensten, alsmede op planningsdiensten die afzonderlijk in opdracht worden gegeven (hierna te noemen: "diensten"). Zij zijn van toepassing op alle huidige en toekomstige contractuele betrekkingen.
- 1.2 Alle diensten worden uitsluitend verleend op basis van deze voorwaarden en op basis van de bepalingen van het Nederlandse Burgerlijk Wetboek, voorzover daarvan in deze voorwaarden niet is afgeweken. Voorwaarden die in strijd zijn met of afwijken van onze Algemene Voorwaarden zijn slechts van toepassing indien wij uitdrukkelijk en schriftelijk hebben ingestemd met de toepassing ervan

**2. Omvang van de onderhoudsdiensten, definities**

- 2.1 Installaties in de zin van deze voorwaarden zijn de installaties waarop of in welke ruimtelijke of functionele omgeving wij de opgedragen diensten dienen te verrichten.

**3. Kostenraming / offertes**

- 3.1 Onze offertes kunnen tot aanvaarding zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd.
- 3.2 Illustraties, tekeningen, montagehandleidingen, schakelschema's en andere documenten zijn auteursrechtelijk beschermd en mogen uitsluitend worden gebruikt in verband met onze prestaties. Voor elke bekendmaking aan derden, bijvoorbeeld met het oog op het verkrijgen van een offerte, is onze uitdrukkelijke schriftelijke toestemming vereist. Deze documenten moeten ongevraagd aan ons worden teruggezonden indien geen overeenkomst wordt gesloten.

**4. Diensten die niet kunnen worden verricht**

- 4.1 De op initiatief van de opdrachtgever verrichte diensten voor het uitbrengen van een offerte of kostenraming alsmede de verdere aantoonbare uitgaven (bijv. voor het identificeren van gebreken) worden conform paragraaf 5.6 door de opdrachtgever vergoed, indien de dienst om

**General Terms and Conditions - Service and Maintenance – Version October 2021  
Johnson Controls Systems & Service BV  
(Trade reg. 20104886) and Tyco Fire and Security Nederland BV (Trade reg. 24147529)**

**1. Scope**

- 1.1 These terms and conditions shall apply to assembly, service, repair and maintenance services, as well as to planning services ordered separately (hereinafter referred to as "services"). They shall apply to all present and future contractual relationships.
- 1.2 All services are provided exclusively on the basis of these terms and conditions and on the basis of the provisions of the Dutch Civil Code, insofar as these terms and conditions do not deviate from them. Terms and conditions that conflict with or deviate from our Terms and Conditions shall only apply if we have expressly agreed to their application in writing.

**2. Scope of the maintenance services, definitions**

- 2.1 Installations in the sense of these conditions are the installations on which or in whose spatial or functional environment we must perform the assigned services.

**3. Estimate / offers**

- 3.1 Our offers are subject to change until acceptance without prior notice.
- 3.2 Illustrations, drawings, assembly instructions, circuit diagrams and other documents are protected by copyright and may only be used in connection with our services. Any disclosure to third parties, for example for the purpose of obtaining quotations, requires our express written consent. These documents must be returned to us without request if no contract is concluded.

**4. Services that cannot be performed**

- 4.1 Services rendered at the initiative of the customer for the purpose of submitting an offer or cost estimate as well as further proven expenditure (e.g. for the identification of defects) shall be reimbursed by the customer in accordance with section 5.6 if the service cannot be performed for

redenen waarvoor wij niet verantwoordelijk zijn niet kan worden verricht, in het bijzonder omdat

- de opdrachtgever niet wenst dat de dienst wordt verricht,
- een gebrek waarover wordt geklaagd, niet kan worden vastgesteld, of
- de opdrachtgever het voorwerp van de prestatie niet ter beschikking heeft gesteld.

4.2 Wij zullen de opdrachtgever informeren indien een dienst niet economisch verantwoord blijkt te zijn. Indien de opdrachtgever besluit de overeengekomen dienst om deze reden niet uit te voeren, is artikel 4.1 van overeenkomstige toepassing.

4.3 In de gevallen als omschreven in artikel 4.1 en 4.2 zullen wij het materieel slechts op uitdrukkelijk verzoek van de opdrachtgever in de oorspronkelijke staat terugbrengen. De daarvoor noodzakelijke uitgaven zullen door de opdrachtgever worden vergoed overeenkomstig artikel 5.6

## 5. Betalingsvoorwaarden

5.1 Wij hebben het recht om partiele betalingen te eisen naarmate de prestatie vordert.

5.2 Alle betalingen dienen te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum zonder aftrek. Bij niet-betaling van de factuur binnen de gestelde termijn is vanaf de vervaldag van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling de wettelijke handelsrente verschuldigd, alsmede een forfaitaire vergoeding ten belope van 15% (vijftien percent) op het bedrag van de nog onbetaalde facturen, met een minimum van 250,00 EUR (tweehonderdvijftig euro).

5.3 In het geval van overeenkomsten voor periodieke dienstverlening worden de facturen jaarlijks vooraf uitgeschreven.

5.4 Niet tijdige betaling door de opdrachtgever uit hoofde van deze of enige andere overeenkomst geeft ons het recht de uitvoering uit hoofde van deze of enige andere overeenkomst op te schorten of de overeenkomst te beëindigen.

5.5 Wij hebben het recht om zekerheid te eisen tot meerdere zekerheid van betaling, bijvoorbeeld in de vorm van bankgaranties of pandrechten.

5.6 Wij brengen onze diensten in rekening naar gelang van de bestede tijd en het gebruikte materiaal. In dit opzicht, tenzij anders vermeld in onze aanbieding,:

reasons for which we are not responsible, in particular because

- the customer does not wish the service to be performed,
- a defect which is the subject of the complaint cannot be identified, or
- the customer has not made the object of the performance available.

4.2 We shall inform the customer if a service appears to be uneconomic. If the customer decides not to perform the agreed service for this reason, clause 4.1 shall apply accordingly.

4.3 In the cases described in articles 4.1 and 4.2, we shall only restore the equipment to its original state at the explicit request of the customer. The expenses necessary for this will be reimbursed by the customer in accordance with Clause 5.6.

## 5. Terms of payment

5.1 We shall be entitled to demand partial payments as performance progresses.

5.2 All payments shall be made within 30 days of the invoice date without deduction. In case of non-payment of the invoice within the stipulated period, the statutory commercial interest shall be due as of the due date, by operation of law and without prior notice of default, as well as a fixed compensation amounting to 15% (fifteen percent) on the amount of the invoices still unpaid, with a minimum of EUR 250.00 (two hundred and fifty euros).

5.3 In the case of agreements for recurring services, invoices shall be issued annually in advance.

5.4 Late payment by the customer under this or any other agreement shall entitle us to suspend performance under this or any other agreement or to terminate the agreement.

5.5 We shall have the right to require security as additional security for payment, for example in the form of bank guarantees or pledges.

5.6 We will charge for our services according to the time spent and materials used. In this regard, unless otherwise stated in our offer,:

- a) working time shall be remunerated according to the billing rates in force at the time of the conclusion of the contract;
- b) waiting and travel times shall be considered as working time; in so far as they

- a) wordt de arbeidstijd beloond volgens de op het ogenblik van de sluiting van de overeenkomst geldende tarieven;
- b) worden wacht- en reistijden als arbeidstijd beschouwd; voorzover zij overeenkomstig de voor ons geldende arbeidsrechtelijke voorschriften als arbeidstijd moeten worden beloond;
- c) moeten uitgaven en kosten (bijvoorbeeld kosten voor examens en officiële vergunningen) door de opdrachtgever worden vergoed;
- d) worden de noodzakelijke uitgaven, met name de reiskosten, het vervoer van bagage, gereedschap en klein materiaal, door de opdrachtgever vergoed;
- e) worden het gebruikte materiaal, alsmede speciale gereedschappen, meet- en beproevingsapparatuur vergoed volgens de prijslijst die geldt op het tijdstip van sluiting van de overeenkomst, subsidiair ten belope van de aantoonbaar gemaakte kosten, vermeerderd met redelijke toeslagen.

are to be remunerated as working time in accordance with the labour law regulations applicable to us;

- c) expenses and costs (e.g. costs for examinations and official permits) must be reimbursed by the customer;
- d) necessary expenses, in particular travel expenses, transport of luggage, tools and small material shall be reimbursed by the customer;
- e) the materials used, as well as special tools, measuring and testing equipment, shall be reimbursed in accordance with the price list in force at the time the contract was concluded, alternatively to the extent of the demonstrable costs incurred, plus reasonable surcharges.

## 6. Verrekening / retentierechten

- 6.1 De opdrachtgever heeft slechts recht op verrekening indien zijn tegenvorderingen op dezelfde contractuele relatie zijn gebaseerd, rechtsgeldig zijn vastgesteld, onbetwist zijn of door ons zijn erkend.
- 6.2 De opdrachtgever is slechts gerechtigd een retentierecht of een recht om de prestatie te weigeren uit te oefenen indien zijn tegenvordering op dezelfde contractuele verhouding berust.

## 7. Verrichten van de dienst/plicht tot samenwerking

- 7.1 De diensten worden over het algemeen verleend binnen onze normale kantooruren. Voor diensten buiten de kantooruren hebben wij een nooddienst die op verzoek op locatie komt. Indien gebruik wordt gemaakt van de nooddienst, worden de extra kosten in rekening gebracht overeenkomstig artikel 5.6.
- 7.2 Wij hebben het recht om onderaannemers te belasten met de levering van diensten. Wij blijven echter de enige contactpersoon van de opdrachtgever.
- 7.3 Wij zijn gerechtigd tot het verrichten van deelprestaties, tenzij een kenbaar belang van de opdrachtgever zich daartegen verzet.
- 7.4 De opdrachtgever zorgt voor alle structurele, technische en operationele voorwaarden voor de uitvoering van onze diensten zoals die uit onze offerte voortvloeien.

## 6. Set-off / rights of retention

- 6.1 The customer shall only be entitled to set off if its counterclaims are based on the same contractual relationship, are legally established, are undisputed or have been acknowledged by us.
- 6.2 The customer is only entitled to exercise a right of retention or a right to refuse performance if his counterclaim is based on the same contractual relationship.

## 7. Performance of service/obligation to cooperate

- 7.1 Services are generally provided within our normal business hours. For services outside office hours, we have an emergency service that will come to site upon request. If the emergency service is used, additional charges will be made in accordance with clause 5.6.
- 7.2 We have the right to engage subcontractors to provide services. However, we shall remain the customer's sole contact person.
- 7.3 We shall be entitled to render partial services, unless a manifest interest of the customer prevents this.
- 7.4 The customer shall provide all structural, technical and operational conditions for the performance of our services as they result from our offer.
- 7.5 All preparatory work necessary for the performance of our services must have

- 7.5 Alle voorbereidende werkzaamheden die noodzakelijk zijn voor het verrichten van onze diensten dienen zodanig te zijn gevorderd dat wij onze diensten ongehinderd en zonder onderbrekingen kunnen verrichten.
- 7.6 De opdrachtgever dient ons tijdig op de hoogte te stellen van eventuele plaatselijke veiligheidsvoorschriften.
- 7.7 De opdrachtgever zorgt op eigen kosten voor de energie en de energieaansluitingen (bv. elektriciteit, water) die nodig zijn voor de uitvoering van de dienst.
- 7.8 Tijdens de uitvoering van de dienst kunnen zich onderbrekingen voordoen in de operationele paraatheid van de apparatuur. Gedurende deze periode zal de opdrachtgever zorgen voor een passende vervanging gedurende deze periode en blijft hij als exploitant van het gebouw als enige verantwoordelijk voor de naleving van met name de publiekrechtelijke voorschriften.
- 7.9 Wij zijn in geen geval de exploitant van de faciliteiten waarvoor wij diensten verlenen. De opdrachtgever moet ervoor zorgen dat hij of een derde daadwerkelijk en in juridische zin de exploitant van een faciliteit blijft. De opdrachtgever vrijwaart ons tegen alle vorderingen die voortvloeien uit een inbreuk op deze verplichting.
- 7.10 Storingen in de werking, en beschadiging van, de systemen ten aanzien waarvan wij diensten moeten verlenen of die verbonden zijn met systemen ten aanzien waarvan wij diensten moeten verlenen, moeten onmiddellijk aan ons worden gemeld met een relevante beschrijving van de fout die zich heeft voorgedaan.
- 8. Omvang van de diensten - leveringstermijnen – vertraging**
- 8.1 De omvang van de verschuldigde prestaties wordt uitsluitend in onze offerte omschreven.
- 8.2 De in onze offerte vermelde uitvoeringstermijnen zijn vrijblijvend.
- 8.3 Overeengekomen uitvoeringstermijnen zijn bindend, voor zover alle technische vragen zijn opgehelderd en de opdrachtgever aan zijn verplichtingen heeft voldaan, met name om alle noodzakelijke documenten en goedkeuringen, vrijgaven en plannen te verstrekken. Indien niet aan deze voorwaarden wordt voldaan, wordt de prestatieperiode stilzwijgend verlengd met de periode van de belemmering plus een redelijke aanloopperiode. Andere rechten blijven onaangetaast.
- progressed in such a way that we can perform our services unhindered and without interruption.
- 7.6 The customer shall inform us in good time of any local safety regulations.
- 7.7 The customer shall provide, at its own expense, the energy and utility connections (e.g. electricity, water) required for the performance of the service.
- 7.8 There may be interruptions in the operational readiness of the facility during the performance of the service. During this period, the customer will provide a suitable replacement during this period and, as the operator of the building, remains solely responsible for compliance with public law regulations in particular.
- 7.9 Under no circumstances are we the operator of the facilities for which we provide services. The customer must ensure that he or a third party actually and legally remains the operator of a facility. The customer shall indemnify us against any claims arising from a breach of this obligation.
- 7.10 Failures in the operation of, and damage to, the systems in respect of which we are to provide services or which are connected to systems in respect of which we are to provide services must be reported to us immediately with a relevant description of the fault that has occurred.
- 8. Scope of services - delivery deadlines – delay**
- 8.1 The scope of the services owed shall be defined exclusively in our offer.
- 8.2 The delivery dates indicated in our offer are non-binding.
- 8.3 Agreed delivery dates are binding provided that all technical questions have been clarified and the customer has fulfilled its obligations, in particular to provide all necessary documents and approvals, releases and plans. If these conditions are not met, the performance period shall be tacitly extended by the period of the hindrance plus a reasonable start-up period. Other rights shall remain unaffected.
- 8.4 Delays in performance due to force majeure or due to unforeseeable and unavoidable circumstances such as, for example, business

8.4 Vertragingen in de uitvoering door overmacht of door onvoorzienbare en onvermijdbare omstandigheden zoals bijvoorbeeld bedrijfsstoringen, stakingen, uitsluitingen, gebrek aan transportmiddelen, pandemieën en epidemieën, moeilijkheden bij het verkrijgen van grondstoffen en materialen, officiële richtlijnen, niet tijdige levering door onze leveranciers, of andere omstandigheden die de contractuele uitvoering voor ons onmogelijk of onredelijk moeilijk maken, leiden niet tot ons verzuim. Een overeengekomen prestatieperiode wordt verlengd met de duur van de belemmering. Vorderingen tot schadevergoeding zijn in dit geval uitgesloten.

## 9. Terugkerende diensten

9.1 Voor zover de bestelde diensten terugkerende diensten zijn, zoals regelmatige onderhoudswerkzaamheden, gelden de volgende bepalingen.

9.2 Aanpassing van de vergoeding

- a) Bij overeenkomsten met een looptijd van meer dan een jaar hebben wij het recht onze prijzen op zijn vroegst vier maanden na ingang van de overeenkomst en eenmaal in het contractjaar aan te passen aan de wijziging van onze kosten, met name voor personeel en materiaal. Indien de prijsstijging in totaal meer dan 10 % (tien percent) bedraagt, en de opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, zal de opdrachtgever dit trachten minnelijk op te lossen met Johnson Controls. Indien geen akkoord bereikt kan worden, heeft de opdrachtgever het recht om binnen 3 (drie) weken de overeenkomst bij aangetekende brief op te zeggen met inachtneming van een opzeggingstermijn van 1 (één) maand. Dergelijke beëindiging geeft de opdrachtgever geen recht op schadevergoeding.
- b) Indien de reguliere dienstverlening wijzigt (bijv. als gevolg van gewijzigde veiligheidseisen of technische wijzigingen aan het systeem), hebben wij het recht de vergoeding naar ons redelijk inzicht aan te passen met inachtneming van een termijn van drie (3) maanden.

9.3 Uitbreiding, wijziging en verplaatsing van de installatie

- a) De opdrachtgever moet ons tijdig schriftelijk op de hoogte brengen van elke voorgenomen wijziging of verplaatsing van de installatie.
- b) Indien wij opdracht krijgen voor de wijzigingen of de verplaatsing van de installatie, moet dit afzonderlijk worden overeengekomen.

interruptions, strikes, lockouts, lack of means of transport, pandemics and epidemics, difficulties in obtaining raw materials and commodities, official directives, non-timely delivery by our suppliers, or other circumstances that make contractual performance impossible or unreasonably difficult for us, shall not result in our default. An agreed performance period shall be extended by the duration of the hindrance. Claims for compensation are excluded in this case.

## 9. Recurring Services

9.1 To the extent that the services ordered are recurring services, such as regular maintenance work, the following provisions shall apply.

9.2 Adjustment of the remuneration

- a) In the case of contracts with a term of more than one year, we shall be entitled to adjust our prices at the earliest four months after the commencement of the contract and once during the contract year in line with changes in our costs, particularly for personnel and materials. If the price increase amounts to more than 10% (ten percent) in total, and the customer cannot agree to it, the customer shall try to solve this amicably with Johnson Controls. If no agreement can be reached, the customer shall be entitled to terminate the agreement within 3 (three) weeks by registered letter with due observance of a notice period of 1 (one) month. Such termination shall not entitle the customer to compensation.
- b) If the regular service effort changes (e.g. due to changed security requirements or technical changes to the system), we are entitled to adjust the remuneration at our reasonable discretion subject to a three (3) month notice period.

9.3 Expansion, modification and relocation of the installation

- a) The customer must notify us in writing in a timely manner of any proposed modification or relocation of the installation.
- b) If we are instructed to carry out the modification or relocation of the installation, this must be agreed separately.
- c) We are entitled to terminate an existing maintenance, inspection, service or repair contract if the installation in question has been modified by the customer or a third party during the term of the contract.

- c) Wij hebben het recht een bestaand onderhouds-, inspectie-, service- of reparatiecontract te beëindigen indien de betreffende installatie tijdens de looptijd van het contract door de opdrachtgever of een derde is gewijzigd.

#### 9.4 Contractduur / beëindiging

- a) Tenzij anders overeengekomen tussen partijen, gaat de looptijd van het contract in bij de ondertekening en bedraagt twee (2) jaar. De overeenkomst wordt telkens met een jaar verlengd indien zij niet wordt opgezegd met inachtneming van een opzeggingstermijn van drie (3) maanden vóór het einde van de looptijd.
- b) In geval van definitieve buitenbedrijfstelling van de installatie eindigt elk onderhouds-, inspectie-, service- of reparatiecontract in dit verband zes maanden nadat wij hiervan schriftelijk in kennis zijn gesteld. Voorzover het contract betrekking heeft op meerdere installaties, blijft het van kracht voor de resterende installaties en wordt de vergoeding dienovereenkomstig aangepast.
- c) Indien de opdrachtgever de installatie aan een derde overdraagt, blijft zijn verplichting tot betaling van de overeengekomen vergoeding bestaan, tenzij de derde dit contract met onze instemming aangaat.
- d) Indien de opdrachtgever in gebreke is met de betaling, hebben wij het recht verdere diensten op te schorten totdat de achterstallige betalingen zijn voldaan. Het recht om de overeenkomst om te beëindigen, blijft onverlet.
- e) De overeenkomst kan vóór het einde van de contractperiode alleen om redenen van tekortkoming in de nakoming worden opgezegd, alsmede in geval van faillissement of (voorlopige) surseance van betaling van een der partijen, in welk geval de andere partij het recht heeft de overeenkomst, zonder ingebrekestelling, met onmiddellijke ingang tussentijds door een buitengerechtigde verklaring te ontbinden.
- f) Elke opzegging moet schriftelijk gebeuren.
- g) In geval van voortijdige opzegging door ons om redenen gelegen bij de opdrachtgever, is de opdrachtgever verplicht de schade te vergoeden die is ontstaan door de voortijdige beëindiging van de overeenkomst. Wij zijn gerechtigd 30% van de tot het einde van de looptijd of tot de eerstvolgende mogelijke opzeggingsdatum nog verschuldigde maandelijkse vergoedingen als forfaitaire schadevergoeding of werkelijk geleden schade te vorderen.

#### 9.4 Term of contract / termination

- a) Unless otherwise agreed between the parties, the term of the contract shall commence upon signature and shall be two (2) years. The contract shall be extended for one year at a time if it is not terminated by giving three (3) months' notice before the end of the term.
- b) In the event of permanent decommissioning of the installation, any maintenance, inspection, service or repair contract in this regard shall end six months after we have been notified in writing. Insofar as the contract relates to several installations, it shall remain in force for the remaining installations and the remuneration shall be adjusted accordingly.
- c) If the customer transfers the installation to a third party, his obligation to pay the agreed remuneration shall remain, unless the third party enters into this contract with our consent.
- d) If the customer is in default of payment, we have the right to suspend further services until the arrears have been settled. The right to terminate the contract at any time remains unaffected.
- e) The agreement may be terminated before the end of the contract period only for reasons of breach of contract, as well as in the case of bankruptcy or (provisional) suspension of payments of one of the parties, in which case the other party has the right to dissolve the agreement with immediate effect by means of an extrajudicial declaration, without notice of default.
- f) (f) Any termination must be in writing.
- g) In the event of premature termination by us for reasons attributable to the customer, the customer shall be obliged to compensate us for the damage caused by the premature termination of the agreement. We shall be entitled to claim 30% of the monthly fees still due until the end of the term or until the next possible termination date as liquidated damages or actual damages suffered.

## 10. Aanvaarding

- 10.1 De opdrachtgever kan de aanvaarding van de prestatie slechts weigeren in geval van een materieel gebrek. Goedkeuringen van overheidswege, inspecties en certificaten of vergunningen voor exploitatie waarvoor de opdrachtgever verantwoordelijk is zijn geen voorwaarde voor aanvaarding.
- 10.2 Diensten aan bestaande installaties worden geacht te zijn aanvaard indien niet binnen één (1) week na voltooiing van de werkzaamheden / kennisgeving van oplevering over onze prestatie is gereclameerd.
- 10.3 Wij kunnen gedeeltelijke aanvaarding verlangen voor functioneel voltooide prestatiegebieden.

## 11. Materiële gebreken

- 11.1 Wij garanderen dat wij bij de uitvoering van de diensten de zorg van een goed opdrachtnemer in acht zullen nemen. Wij zijn slechts aansprakelijk voor de door ons geleverde diensten indien deze worden gebruikt onder de bedrijfsomstandigheden die ons bij het sluiten van de overeenkomst bekend waren of onder typische bedrijfsomstandigheden.
- 11.2 Wij zijn niet aansprakelijk voor gebreken van door de opdrachtgever ter beschikking gestelde onderdelen, apparaten of reserveonderdelen die wij op instigatie of aanwijzing van de opdrachtgever gebruiken bij de uitvoering van de diensten. Deze uitsluiting is eveneens van toepassing voor zover de op initiatief of aanwijzing van de opdrachtgever gebruikte onderdelen, toestellen of wisselstukken een gebrek veroorzaken aan de door ons geleverde diensten en/of bestaande installaties.
- 11.3 Een garantie of afspraak over de kwaliteit van een zaak bestaat slechts, indien deze uitdrukkelijk schriftelijk in onze aanbieding of in de overeenkomst is vermeld. De tot ons aanbod behorende documenten zoals catalogi, specificaties, afbeeldingen, tekeningen, gewichts- en maataanduidingen, montageplannen, schakelschema's en andere plannen enz. zijn slechts bij benadering gezaghebbend en leiden niet tot een kwaliteitsovereenkomst, tenzij zij uitdrukkelijk als bindend zijn aangeduid.
- 11.4 In geval van een materieel gebrek worden wij in de gelegenheid gesteld het gebrek binnen een redelijke termijn te verhelpen. De rechten van de opdrachtgever worden beheerst door de wettelijke bepalingen; ontbinding van de overeenkomst is echter uitgesloten. Artikel 12 is van toepassing op vorderingen tot

## 10. Acceptance

- 10.1 The Customer may refuse to accept the performance only in the event of a material defect. Governmental approvals, inspections and certificates or permits for operations for which the Customer is responsible shall not be a condition for acceptance.
- 10.2 Services to existing installations shall be deemed to have been accepted if no complaint concerning our performance is made within one (1) week of completion of the work / notification of completion.
- 10.3 We may require partial acceptance for functionally completed areas of service.

## 11. Material defects

- 11.1 We guarantee that we will exercise the care of a good contractor in the performance of the services. We shall only be liable for the services provided by us if they are used under the operating conditions known to us at the time the contract was concluded or under typical operating conditions.
- 11.2 We are not liable for defects in components, devices or spare parts provided by the customer or which we use at the customer's instigation or instruction in the performance of the services. This exclusion also applies insofar as the components, devices or spare parts used at the instigation or indication of the customer cause a defect to the services provided by us and/or existing installations.
- 11.3 A guarantee or agreement on the quality of an item shall only exist if it is expressly stated in writing in our offer or in the agreement. The documents forming part of our offer such as catalogs, specifications, illustrations, drawings, weight and size indications, assembly plans, circuit diagrams and other plans etc. are only authoritative on an approximate basis and do not constitute a quality agreement, unless they are expressly designated as binding.
- 11.4 In the event of a material defect, we shall be given the opportunity to remedy the defect within a reasonable period. The customer's rights shall be governed by the statutory provisions; however, dissolution of the contract shall be excluded. Article 12 shall apply to claims for compensation in the event of material defects.
- 11.5 If it appears that a notice of default was unjustified, the customer shall reimburse the costs incurred in connection therewith in

schadevergoeding in geval van materiële gebreken.

11.5 Indien blijkt dat een ingebrekestelling onterecht was, zal de opdrachtgever de daarvoor gemaakte kosten vergoeden volgens de op het ogenblik van de onterechte ingebrekestelling geldende factureringstarieven.

11.6 De voor de verbetering noodzakelijke kosten komen ten laste van de opdrachtgever, voor zover zij worden verhoogd doordat de leveringen of diensten op instigatie of verzoek van de opdrachtgever naar een andere plaats dan de zetel of het filiaal van de opdrachtgever worden overgebracht, tenzij de overbrenging overeenkomt met het overeengekomen of voorgenomen gebruik.

11.7 Vorderingen wegens gebreken verjaren na verloop van één (1) jaar na aanvaarding, ontbinding of opzegging.

## 12. Aansprakelijkheid/eisen tot schadevergoeding

12.1 Wij zijn aansprakelijk voor opzet, grove nalatigheid, lichamelijk letsel en schade op grond van productaansprakelijkheid.

12.2 In geval van andere nalatigheid geldt het volgende:

- a) Wij zijn slechts aansprakelijk voor de voor het contract typische, voorzienbare schade.
- b) Onze aansprakelijkheid is beperkt tot 1 miljoen euro.
- c) Wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade, zoals winstderving, bedrijfsonderbreking, bedrijfsstilstand, verlies van gebruik, productieverlies of schade als gevolg van verlies van gegevens.

## 13. Eigendomsvoorbehoud

Wij behouden ons de eigendom van alle geleverde en nog te leveren zaken voor totdat alle vorderingen die wij hebben op de opdrachtgever of zullen verkrijgen, waaronder in ieder geval de vorderingen genoemd in artikel 3:92 lid b Burgerlijke Wetboek, volledig zijn betaald.

## 14. Overtreding van de voorschriften inzake uitvoer/embargo:

Wij behouden ons het recht voor om het contract te beëindigen of te ontbinden indien blijkt dat de opdrachtgever of de eindgebruiker van onze dienst een persoon of entiteit is die

accordance with the billing rates applicable at the time of the unjustified notice of default.

11.6 The costs necessary for rectification shall be borne by the customer insofar as they are increased by the fact that the deliveries or services are transferred to a location other than the customer's registered office or branch office at the customer's instigation or request, unless such relocation is in accordance with its agreed or intended use.

11.7 Claims for defects shall lapse one (1) year after acceptance, dissolution or termination.

## 12. Liability/claims for compensation

12.1 We shall be liable for intent, gross negligence, bodily injury and damages based on product liability.

12.2 In the event of other negligence, the following shall apply:

- a) We are only liable for foreseeable damage typical for the contract.
- b) Our liability is limited to 1 million euros.
- c) We shall not be liable for indirect or consequential damages, such as loss of profit, business interruption, business stoppage, loss of use, loss of production or damages due to loss of data.

## 13. Retention of title

We retain ownership of all goods delivered and to be delivered until all claims we have or will have on the customer, including in any case the claims referred to in article 3:92 paragraph b of the Civil Code, have been paid in full.

## 14. Violation of export/embargo regulations:

We reserve the right to terminate or rescind the contract if it appears that the customer or end user of our service is a person or entity listed under Dutch, US-American, European and/or international export or embargo regulations or that the delivery is destined for a country to



vermeld staat onder Nederlandse, US-Amerikaanse, Europese en/of internationale export- of embargo voorschriften of dat de levering bestemd is voor een land waarnaar de levering volgens deze voorschriften verboden is. De opdrachtgever verbindt zich ertoe ons tijdig op de hoogte te brengen indien onze prestaties zullen worden doorgegeven aan een eindgebruiker of zullen worden overgebracht naar een land als dit in strijd zou kunnen zijn met de voornoemde regelgeving.

## 15. Softwarelicentieovereenkomst

Voorafgaand aan de levering van software is in ieder geval het sluiten van een aanvullende softwarelicentieovereenkomst tussen de opdrachtgever en ons vereist, waarvan de voorwaarden in voorkomend geval aanvullend van toepassing zijn. Zonder een dergelijke licentieovereenkomst is de opdrachtgever niet gerechtigd de geleverde software te gebruiken.

## 16. Vertrouwelijkheid en intellectuele eigendomsrechten

- 16.1 Tekeningen, technische beschrijvingen, gebruiksaanwijzingen, kostenramingen en andere documenten worden door de opdrachtgever als ons handelsgeheim erkend en vertrouwelijk behandeld. Zij mogen niet zonder onze uitdrukkelijke schriftelijke toestemming worden gekopieerd, gereproduceerd of ter beschikking gesteld van derden - in het bijzonder voor het aanvragen van een offerte.
- 16.2 De opdrachtgever dient ons onverwijld op de hoogte te stellen van vermeende inbreuken op intellectuele eigendomsrechten en - naar onze keuze - op ons uitdrukkelijk verzoek het voeren van juridische geschillen aan ons over te laten of - indien dit niet mogelijk is - ons althans zodanig bij het voeren van juridische geschillen te betrekken dat wij volledig op de hoogte zijn en kunnen deelnemen aan alle beslissingen die ons aangaan, zelfs als dit slechts indirect is.
- 16.3 In geval van schending van intellectuele eigendomsrechten hebben wij het recht om naar eigen goeddunken een eigendoms- of gebruiksrecht voor het betrokken product te verkrijgen, het zodanig te wijzigen dat het eigendomsrecht niet langer wordt geschonden, of het te vervangen door een soortgelijk product. Indien dit voor ons niet mogelijk is onder redelijke voorwaarden of binnen een redelijke termijn, heeft de opdrachtgever recht op de wettelijke rechten van ontbinding of vermindering van de koopprijs, mits hij ons in staat heeft gesteld een wijziging door te voeren. Wij kunnen de overeenkomst ook beëindigen

which the delivery is prohibited under these regulations. The customer undertakes to inform us in a timely manner if our deliveries will be transferred to an end user or will be transferred to a country if this could be in violation of the aforementioned regulations.

## 15. Software License Agreement

Prior to the delivery of software, the conclusion of an additional software license agreement between the customer and us is required, the terms of which shall apply additionally where appropriate. Without such a license agreement, the customer is not entitled to use the delivered software.

## 16. Confidentiality and intellectual property rights

- 16.1 Drawings, technical descriptions, operating instructions, cost estimates and other documents shall be recognized by the customer as our trade secret and treated as confidential. They may not be copied, reproduced or made available to third parties without our express written consent - in particular for the purpose of requesting a quotation.
- 16.2 The customer shall inform us without delay of alleged infringements of intellectual property rights and - at our express request - allow us to conduct any litigation or - if this is not possible - at least involve us in the conduct of legal disputes in such a way that we are fully informed and can participate in all decisions affecting us, even if only indirectly.
- 16.3 In case of infringement of intellectual property rights, we shall be entitled at our discretion to obtain a right of ownership or use for the product concerned, to modify it in such a way that the right of ownership is no longer infringed, or to replace it with a similar product. If this is not possible for us under reasonable conditions or within a reasonable period of time, the customer shall be entitled to the statutory rights of rescission or reduction of the purchase price, provided that he has given us the opportunity to carry out a modification. We may also terminate the contract under the aforementioned conditions.
- 16.4 Claims by the customer are excluded insofar as the customer is (partly) responsible for the

onder de voornoemde voorwaarden.

- 16.4 Aanspraken van de opdrachtgever zijn uitgesloten voor zover hij (mede) verantwoordelijk is voor de schending van intellectuele eigendomsrechten of hij ons niet op redelijke wijze heeft geïnformeerd over dreigende inbreuken of inbreuken waarvan hij op de hoogte is en ons niet op redelijke wijze heeft bijgestaan bij de verdediging tegen aanspraken van derden.
- 16.5 Aanspraken van de opdrachtgever zijn eveneens uitgesloten indien de (beweerde) inbreuk op het intellectuele eigendomsrecht voortvloeit uit gebruik in combinatie met andere goederen die niet van ons afkomstig zijn of indien de goederen worden gebruikt op een wijze die wij niet konden voorzien.
- 16.6 Onze verplichting tot schadevergoeding in geval van een schending van intellectuele eigendomsrechten wordt geregeld door artikel 12.
- 16.7 Verdergaande aanspraken of vorderingen van de opdrachtgever dan hier geregeld wegens schending van intellectuele eigendomsrechten zijn uitgesloten.

## 17. Mededeling inzake gegevensbescherming

- 17.1 Johnson Controls als verantwoordelijke voor de verwerking van gegevens: Wij verzamelen, verwerken en dragen bepaalde persoonsgegevens van de opdrachtgever en zijn personeel over in verband met de zakelijke relatie tussen de opdrachtgever en ons (bijv. namen, e-mailadressen, telefoonnummers) als verantwoordelijke voor de verwerking van gegevens en in overeenstemming met het privacybeleid van Johnson Controls ([www.johnsoncontrols.com/privacy](http://www.johnsoncontrols.com/privacy)). De opdrachtgever erkent het privacybeleid van Johnson Controls en stemt in met de verzameling, verwerking en overdracht zoals vereist door de toepasselijke wetgeving. Voor zover toestemming voor het verzamelen, verwerken en overdragen van gegevens door Johnson Controls volgens de toepasselijke wetgeving van het personeel van de opdrachtgever wordt verlangd, garandeert de opdrachtgever dat hij deze toestemming heeft verkregen.
- 17.2 Johnson Controls als Verwerker: Wanneer wij namens de opdrachtgever feitelijk optreden als Verwerker van Persoonsgegevens (zoals hierin gedefinieerd), zijn de voorwaarden zoals uiteengezet op [www.johnsoncontrols.com/dpa](http://www.johnsoncontrols.com/dpa) van toepassing.

infringement of intellectual property rights or it has not reasonably informed us of impending infringements or infringements of which it is aware and has not reasonably assisted us in defending against third-party claims.

- 16.5 Claims by the customer are also excluded if the (alleged) infringement of the intellectual property right results from use in combination with other goods not belonging to us or if the goods are used in a way that we could not foresee.
- 16.6 Our obligation to pay compensation in the event of an infringement of intellectual property rights is governed by Article 12.
- 16.7 Further or other claims or demands of the customer than those regulated here on account of infringement of intellectual property rights are excluded.

## 17. Data Protection Notice

- 17.1 Johnson Controls as data controller: We collect, process and transfer certain personal data of the customer and its staff in connection with the business relationship between the customer and us (e.g. names, email addresses, telephone numbers) as data controller and in accordance with Johnson Controls' Privacy Policy ([www.johnsoncontrols.com/privacy](http://www.johnsoncontrols.com/privacy)). Customer acknowledges Johnson Controls' privacy policy and consents to the collection, processing and transfer as required by applicable law. To the extent that consent to the collection, processing and transfer of data by Johnson Controls is required of Customer's personnel under applicable law, Customer warrants that it has obtained such consent.
- 17.2 Johnson Controls as Processor: Where we actually act as Processor of Personal Data (as defined herein) on behalf of Customer, the terms set out at [www.johnsoncontrols.com/dpa](http://www.johnsoncontrols.com/dpa) shall apply.

## 18. Digitale diensten

- 18.1 Als Johnson Controls op grond van een overeenkomst digitale diensten levert, vereisen deze digitale diensten het verzamelen, verwerken, overdragen en opnemen van gebouw-, apparatuur-, systeemtijdsreeksen en andere gegevens in de cloud-gehoste softwaretoepassingen van Johnson Controls. De opdrachtgever stemt in met de verzameling, verwerking, overdracht en opname en het gebruik van dergelijke gegevens door Johnson Controls om Johnson Controls in staat te stellen de digitale diensten en haar producten en services te leveren, te onderhouden, te beschermen en te verbeteren.
- 18.2 De opdrachtgever erkent dat, hoewel digitale diensten over het algemeen de prestaties van apparatuur en diensten verbeteren, digitale diensten niet alle mogelijke storingen voorkomen, geen verzekering bieden tegen alle verlies, of een bepaald prestatieniveau garanderen.
- 18.3 Zoals hierin gebruikt, worden met "Digitale diensten" diensten bedoeld die krachtens de overeenkomst worden geleverd en waarbij gebruik wordt gemaakt van Johnson Controls-software en cloud-hosted softwareaanbiedingen en tools om dergelijke diensten te verbeteren en mogelijk te maken. Digitale diensten kunnen omvatten, maar zijn niet beperkt tot (a) inspectie op afstand, (b) geavanceerde foutdetectie en -diagnose van apparatuur, en (c) gegevensdashboarding en functionaliteitsrapportage.

## 19. Diversen

- 19.1 Wij hebben het recht informatie in te winnen bij kredietinformatie-instellingen (bijv. Graydon, D&B) en hun de gebruikelijke informatie te verstrekken.
- 19.2 De overige delen van het contract blijven bindend, zelfs indien afzonderlijke punten juridisch ongeldig zijn. De ongeldige bepaling wordt geacht te zijn vervangen door een geldige bepaling die in economisch opzicht zo gelijkwaardig mogelijk is.
- 19.3 De competente rechter in Rotterdam is exclusief bevoegd om kennis te nemen van alle geschillen die direct of indirect voortvloeien uit de contractuele relatie.
- 19.4 De contractuele betrekkingen worden beheerst door het Nederlandse recht, met uitsluiting van de collisioneregels. De toepassing van het VN-

## 18. Digital Services

- 18.1 If Johnson Controls provides digital services under an agreement, such digital services require the collection, processing, transfer and recording of building, equipment, system time series and other data in Johnson Controls' cloud-hosted software applications. Customer consents to the collection, processing, transfer and recording and use of such data by Johnson Controls to enable Johnson Controls to provide, maintain, protect and improve the Digital Services and its products and services.
- 18.2 Customer acknowledges that while Digital Services generally improve the performance of equipment and services, Digital Services do not prevent all possible failures, provide insurance against all losses, or guarantee a particular level of performance.
- 18.3 As used herein, "Digital Services" means services provided under the Agreement that utilize Johnson Controls software and cloud-hosted software offerings and tools to enhance and enable such services. Digital Services may include, but are not limited to (a) remote inspection, (b) advanced equipment fault detection and diagnosis, and (c) data dashboarding and functionality reporting.

## 19. Miscellaneous

- 19.1 We are entitled to obtain information from credit information institutions (e.g. Graydon, D&B) and to provide them with the usual information.
- 19.2 The remaining parts of the contract shall remain binding even if individual points are legally invalid. The invalid provision shall be deemed to have been replaced by a valid provision that is as economically equivalent as possible.
- 19.3 The competent court in Rotterdam shall have exclusive jurisdiction to hear all disputes arising directly or indirectly from the contractual relationship.
- 19.4 The contractual relations shall be governed by Dutch law, to the exclusion of conflict of law rules. The application of the UN Convention on Contracts for the International Sale of Goods is excluded.

Verdrag inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken is uitgesloten.

19.5 In geval van tegenstrijdigheden tussen de Nederlandse en de Engelse versie van deze voorwaarden, prevaleert de Nederlandse versie.

19.5 In the event of inconsistencies between the Dutch and English versions of these terms and conditions, the Dutch version shall prevail.