



SERVICEVOORWAARDEN IIVO Connect Hoogendoorn Automatisering B.V.

Op de door Hoogendoorn Growth Management (hierna: Hoogendoorn) te verlenen services voor de "IIVO klimaatcomputer" zijn de "Algemene Verkoop- en Leveringsvoorwaarden van Hoogendoorn" van toepassing. In aanvulling op het bepaalde in de "Algemene Verkoop- en Leveringsvoorwaarden van Hoogendoorn" gelden de navolgende voorwaarden. Voor zover deze voorwaarden strijdig zijn met het bepaalde in de Algemene Verkoop- en Leveringsvoorwaarden van Hoogendoorn prevaleren deze voorwaarden.

Art. I: Ingangsdatum en contractduur IIVO Connect

1. Het eerste contract voor de verlening door Hoogendoorn aan de Klant van de IIVO services zal ingaan op de datum van in bedrijfname en geldt voor één jaar na in bedrijfname. Als in bedrijfname wordt aangemerkt: de datum waarop de eerste gebruiker namens de Klant zich bij Hoogendoorn heeft geregistreerd en via email zijn account heeft geactiveerd/geverifieerd.
2. Hoogendoorn zal voorafgaand aan het verstrijken van het eerste contractjaar aan Klant een factuur voor het volgende contractjaar sturen. Het contract zal worden verlengd na het tijdig voldoen door de Klant van de factuur voor het nieuwe contractjaar.
3. Indien de Klant het contract niet tijdig verlengt zullen na het verstrijken van het lopende contractjaar de hieronder genoemde services niet meer door Hoogendoorn verleend worden. Hoogendoorn is niet aansprakelijk voor enige schade als gevolg van het stoppen van de services van IIVO Connect.

Art. II: Support en events

1. Hoogendoorn zal zich ervoor inspannen om de services naar beste vermogen te verlenen.
2. Ondersteuning door Hoogendoorn geschiedt op afstand. Deze service is beschikbaar op werkdagen en tijdens kantooruren van uw Hoogendoorn support locatie. Uitsluitend bij urgente storingen is ondersteuning 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar.
3. Een verzoek om ondersteuning kan door de Klant bij de Hoogendoorn Helpdesk worden ingediend door middel van in te dienen tickets of te versturen emails. De Hoogendoorn Helpdesk kan daartoe bereikt worden middels de contactgegevens die vermeld staan op <https://customer.hoogendoorn.nl>.
4. Voor optimale ondersteuning is een goed functionerende internetverbinding vereist, zodat de medewerkers van Hoogendoorn resp. de installateur van de Klant kunnen inloggen om meer informatie te kunnen inwinnen omtrent de supportvraag of om de Klant te laten zien hoe een bepaalde taak uitgevoerd kan worden.

Art. III: Software updates

1. Op voorwaarde dat de Klant een lopend contract heeft op het moment dat een software update beschikbaar komt en door Hoogendoorn uitgevoerd zal gaan worden, zullen er ieder jaar één of meerdere software updates worden uitgevoerd.
2. Software updates dienen ervoor om bugs in software te herstellen, daarin functionele verbeteringen aan te brengen of het gebruiksgemak te verhogen. Hoogendoorn heeft enkel gedurende de looptijd van het contract een inspanningsverplichting om fouten in software te herstellen maar kan desondanks niet garanderen dat de software zonder onderbreking of foutloos zal (blijven) werken.
3. Software updates worden door Hoogendoorn alleen op afstand uitgevoerd. Hoogendoorn is niet verantwoordelijk voor onjuiste uitvoering van een software update ten gevolge van storingen of onderbrekingen in internet- en andere communicatieverbindingen.
4. Hoogendoorn of haar partners kunnen niet verantwoordelijk gehouden worden voor schade ten gevolge van verkeerde klant- en/of engineer-instellingen.
5. Hoogendoorn of haar partners kunnen niet verantwoordelijk gehouden worden voor gevolgschade of verlies of vermindering van data of instellingen als gevolg van het uitvoeren van een software update, tenzij grove nalatigheid of opzet van medewerkers van Hoogendoorn kan worden aangetoond. Hoogendoorn kan nimmer tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens verplicht worden.

Art. IV: Online back-up

1. Als onderdeel van IIVO Connect kunnen automatisch online back-ups worden gemaakt van gegevens of instellingen van de Klant. Klant dient deze functie zelf handmatig te activeren. Hoogendoorn zal deze back-ups in een cloud-omgeving bewaren gedurende de bij Hoogendoorn gebruikelijke termijn. Indien de Klant geen gebruik wil maken van dit onderdeel van IIVO Connect zal de Klant dit zelf in de IIVO gebruikersomgeving kunnen de-activeren. Indien de Klant daar ondersteuning bij nodig heeft dient het de wens om de-activering van de online back-up schriftelijk kenbaar te maken aan de support-afdeling van Hoogendoorn op de wijze als in artikel III bepaald voor een verzoek om support.
2. De Klant is zelf verantwoordelijk voor de bewaking van het daadwerkelijk slagen van een back-up, de afhandeling van eventueel optredende alarmeren en de controle op de beschikbaarheid van geslaagde back-ups in de online gebruikersomgeving van IIVO. De Klant blijft tevens zelf te allen tijde verantwoordelijk voor de nakoming van alle op hem rustende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.
3. Hoogendoorn heeft alle redelijke maatregelen genomen om de robuustheid van de dienst Online Back-up te maximaliseren, met behulp van instellingen, alarmeren en bewaking. Omdat gebruik wordt gemaakt van diensten van derden kan Hoogendoorn evenwel niet garanderen dat de dienst vrij zal zijn van fouten of niet onderbroken zal worden. Behoudens in geval van grove nalatigheid of opzet van leidinggevenden van Hoogendoorn of daaraan gelijk te stellen ondergeschikten, kan Hoogendoorn niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die de Klant lijdt als gevolg van een al dan niet uitgevoerde resp. al dan niet geslaagde back-up of het niet terug kunnen plaatsen van de data of instellingen vanuit de back-up of belemmeringen daarin.
4. Met het activeren van de automatische back-up functie gaat de Klant akkoord met het in de Cloud opslaan van de data uit de klimaatcomputer. De cloud services worden door Hoogendoorn afgenomen bij derde partijen. Hoogendoorn kan onder geen beding verantwoordelijk gehouden worden voor mogelijke data lekken of het beschadigd of verloren raken van data, veroorzaakt door deze derden.

Art. V: Data security

1. In het ontwerpen en onderhouden van de software en het verlenen van de IIVO services zal Hoogendoorn, voor zover dat binnen haar vermogen en verantwoordelijkheidsgebied ligt, zich ervoor inspannen om de data van de Klant te beschermen tegen bewuste of onbedoelde vernietiging of vermindering, wijziging of openbaarmaking van die data. Hoogendoorn zal de IIVO Services conform de stand der techniek hardware-matig en softwarematig beveiligen tegen misbruik en ongeautoriseerde toegang tot gegevens van de Klant en regelmatig verbeteringen doorvoeren, in ieder geval wanneer algemeen geaccepteerde uitkomsten van gepubliceerd onderzoek daar aanleiding toe geeft.
2. Hoogendoorn zal data van de Klant alleen voor eigen interne doeleinden gebruiken, zoals oplossing van storingen en productontwikkeling maar niet voor externe commerciële doeleinden.
3. Behoudens in geval van grove nalatigheid of opzet van leidinggevenden van Hoogendoorn of daaraan gelijk te stellen ondergeschikten, is Hoogendoorn niet aansprakelijk voor inbreuken door derden op de beveiliging van data van de Klant en de daardoor door de Klant geleden schade, van welke aard en omvang ook.





Art. VI Remote access en remote control

1. Als onderdeel van de IIVO services biedt Hoogendoorn de mogelijkheid van remote bediening van de IIVO, op voorwaarde dat de Klant een lopend contract heeft. De service geldt voor 3 gebruikers, welk aantal tegen betaling is uit te breiden.
2. De voor deze dienst geregistreerde gebruikers kunnen via een SaaS-oplossing de IIVO benaderen, data uitlezen en aansturen.
3. Met betrekking tot de SaaS-oplossing zal Hoogendoorn zich inspannen om zo min mogelijk downtime te laten optreden. Hoogendoorn biedt geen garantie op de precieze hoeveelheid uptime. Hoogendoorn kan wijzigingen in de inhoud, werking of omvang van de SaaS-oplossing aanbrengen. Tevens kan Hoogendoorn de SaaS-oplossing geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, waarbij Hoogendoorn een dergelijke buitengebruikstelling zo kort mogelijk zal laten duren. Middels alerts zal Hoogendoorn de Klant en de gebruikers tijdig van wijzigingen, onderhoud of buitengebruikstellingen op de hoogte stellen. Hoogendoorn is niet gehouden specifiek voor een Klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de SaaS-oplossing te handhaven, te wijzigen of toe te voegen
4. Hoogendoorn is in ieder geval niet aansprakelijk voor het niet of niet juist werken van deze service indien dat wordt veroorzaakt door storingen in de internet- of andere communicatieverbindingen.

Art. VII: Prijzen, facturatie en betaling

1. Het conform het contract te betalen bedrag kan door Hoogendoorn jaarlijks geïndexeerd worden.
2. Het bedrag dat jaarlijks door Hoogendoorn voor het opvolgende jaar gefactureerd wordt, is gebaseerd op de totale software configuratie (bruto prijs) van de Klant. Wanneer er een mutatie in de software configuratie gedaan wordt, zal dit worden doorberekend in de factuur voor het eerstvolgende contractjaar.
3. Bedragen zijn exclusief BTW. Betaling van de door Hoogendoorn voor verlenging van het contract aan de Klant gestuurde factuur dient binnen 30 dagen na factuurdatum te zijn verricht, doch altijd, ook als daardoor de betalingstermijn korter is, voordat het lopende contractjaar verstrijkt.
4. Indien betaling van de factuur uitblijft zal Hoogendoorn de contractueel overeengekomen dienstverlening beëindigen. Software updates zullen tevens niet meer worden aangeboden en de overige services van IIVO Connect zullen tevens komen te vervallen. Indien vanaf de dag dat het jaar van support van conform IIVO Connect is beëindigd, desondanks support aan de Klant wordt verleend zal door Hoogendoorn daarvoor conform de dan geldende tarieven aan de Klant een factuur sturen.
5. De Klant heeft geen recht op restitutie van vooruitbetaalde bedragen. Verzoeken om (gedeeltelijke) restituties op betaalde facturen zullen door Hoogendoorn niet worden gehonoreerd, ook al maakt de Klant geen gebruik (meer) van IIVO Connect, om welke reden ook.

Art. VIII: Opschortende voorwaarden

Hoogendoorn is niet verplicht de overeengekomen IIVO Connect services te verrichten en mag deze opschorten, zonder recht op restitutie, indien en zolang:

1. De Klant de software updates niet installeert of weigert Hoogendoorn de gevraagde noodzakelijke ondersteuning te bieden.
2. Storingen het gevolg zijn van externe omstandigheden waardoor het systeem niet naar behoren functioneert.
3. De Klant niet het gebruiksrecht heeft voor het systeem.
4. De Klant gebruik maakt van apparatuur die niet geschikt is voor de installatie van de software en opslag van de gegevens.
5. De Klant wijzigingen aangebracht heeft in het programma, of in de SQL database waar de gegevens van het programma zijn opgeslagen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van HGM.
6. De Klant niet langer het recht heeft de software te gebruiken, wegens niet naleving van de bepalingen in dit contract (inclusief financiële clausules).
7. Hoogendoorn behoudt zich tevens het recht voor de Klant op basis van de dan geldende tarieven een factuur te sturen voor gemaakte service uren wanneer duidelijk is dat een verstoring niet veroorzaakt is door de producten die geleverd zijn door Hoogendoorn.
8. De software waar de Klant een service aanvraag voor indient niet is geleverd is door Hoogendoorn, tenzij de software uitdrukkelijk door Hoogendoorn is verklaard als "geschikt" voor het betreffende systeem in een schriftelijke verklaring.

Art. IX: Gebruik van Weather en Radar Forecast

1. Hoogendoorn koopt de weather en radar forecast-diensten in bij derde partijen. Hoogendoorn zal alle redelijke maatregelen nemen om de nauwkeurigheid en tijdige levering van de diensten door deze derden te borgen, maar kan niet garanderen dat de diensten vrij zullen zijn van fouten of ononderbroken zullen zijn aangezien de levering van de diensten afhankelijk is van het beschikbaar zijn van deze informatie van de betreffende derden.
2. De Klant erkent de inherente onzekerheid in weers- en buienverwachtingen en aanvaardt dat Hoogendoorn geen garantie geeft op de juistheid van een weers- en buienverwachting. Iedere aansprakelijkheid aan de kant van Hoogendoorn als gevolg van een onjuistheid in een weers- en buienverwachting wordt hierbij uitgesloten.
3. De Klant erkent dat hij zijn eigen beoordeling heeft gemaakt en telkens maakt van de geschiktheid van de diensten voor het gebruik dat hij er van maakt. Niets in de diensten vormt een aanbeveling of advies om een bepaalde gedragslijn te volgen of juist niet te volgen.
4. Hoogendoorn aanvaardt geen aansprakelijkheid voor fouten of storingen in netwerkverbindingen en/of end-to-end connectiviteit via het internet en/of prestatieproblemen die worden ervaren op het internet of andere netwerken buiten de directe controle van Hoogendoorn.
5. Hoogendoorn is jegens de Klant nimmer tot meer gehouden dan waarop zij zelf jegens de leverancier van de betreffende dienst aanspraak heeft kunnen maken.

