

Deze Overeenkomst voor de Verwerving van Hardwareonderhoud ("Overeenkomst") treedt in werking op de datum van schriftelijke ondertekening door de laatste ondertekenende partij en wordt afgesloten tussen Toshiba Global Commerce Solutions ("Toshiba" of "Dienstverlener") en Klant ("Klant" of "u"). Dienstverlener en Klant worden elk afzonderlijk benoemd als een "Partij" en gezamenlijk als de "Partijen". Deze Overeenkomst is de volledige overeenkomst tussen Klant en Toshiba en vervangt elke voorafgaande mondelinge of schriftelijk overeenkomst tussen Klant en Toshiba voor de hierin beoogde Diensten.

Toshiba waardeert de opportuniteit om Klant's dienstverlener te worden. Toshiba zal, of zal er voor zorgen dat zijn Verbonden Ondernemingen en, in zoverre toegestaan door Toshiba of zijn Verbonden Ondernemingen, hun gemachtigde zakenpartners en onderaannemers, de beoogde Diensten leveren aan Klant.

Klant wenst dat Toshiba de beoogde Diensten zal leveren in overeenstemming met de bepalingen en de voorwaarden vermeld in deze Overeenkomst en de samenhangende Bijlagen, Aanhangsels, Wijzigingsbesluiten en Deelovereenkomsten.

Bijgevolg wordt tussen Dienstverlener en Klant het volgende overeenkomen:

1. Definities

Geavanceerde Uitwisseling (Dienst) – betekent een methode voor het leveren van een Dienst waar Dienstverlener reeds op voorhand een ruilproduct in normale staat bezorgt aan Klant, voor installatie door Klant's personeel, reeds ter vervanging van een door Klant aan Dienstverlener terug te bezorgen defect Gedekt Product, zoals verder gedefinieerd in Sectie 5, "Dienstverlening voor Producten".

Overeenkomst – betekent deze Overeenkomst voor de Verwerving van Hardwareonderhoud en elke samenhangende Bijlage, Wijzigingsbesluit en Deelovereenkomst. Indien er een conflict is tussen de bepalingen van deze Overeenkomst voor de Verwerving van Hardwareonderhoud en de samenhangende Bijlagen, Aanhangsels, Wijzigingsbesluiten en/of Deelovereenkomsten, dan hebben de bepalingen van een Bijlage, Aanhangsel, Wijzigingsbesluit en/of Deelovereenkomst voorrang op die van deze Overeenkomst voor de Verwerving van Hardwareonderhoud.

Gedekt Product – betekent een specifiek Geschikt Product (zoals geïdentificeerd door fabrikant's ontwerp, producttype en/of model en serienummer) dat is geïnstalleerd op Klant's Installatielocatie; is gebruikt in de normale uitoefening van Klant's activiteiten; voldoet aan alle geschiktheidsvereisten zoals gedefinieerd in deze Overeenkomst en is gedekt door de beoogde Diensten van zodra opgenomen in een Bijlage.

Customer Replacable Unit (CRU) – betekent een onderdeel of subsysteem van een Gedekt Product dat door Dienstverlener voorzien is als een door Klant te vervangen/te installeren onderdeel of subsysteem mits zulke CRU een algemeen door de industrie aanvaard CRU component is en geen speciale tools of training vereist zijn van Klant om zulke CRU vervanging/installatie uit te voeren.

In-Depot Herstelling (Dienst) – betekent een methode voor het leveren van een Dienst waar Klant het defect Product vervoert naar Dienstverlener voor herstelling in een door Dienstverlener aangemerkte depotfaciliteit voor herstel en zoals verder gedefinieerd in Sectie 5, "Dienstverlening voor Producten".

Geschikt Product – betekent een Product dat in aanmerking komt onder deze Overeenkomst om te worden gedekt door de beoogde Diensten, maar uitsluitend na de aankoop ervan en/of de installatie op een Installatielocatie van Klant.

Technische Wijziging – betekent een update om bepaalde aspecten te wijzigen aan het ontwerp van een Toshiba Product.

Firmware – betekent gelicentieerde code of software (waaronder hulpprogramma's en aansturingprogramma's) intern aan een Product.

Installatielocatie – betekent het straatnummer en adres(en) van een fysieke retail locatie van Klant om voorraad van de Gedekte Producten te voorzien op elke locatie waar de Diensten dienen te worden geleverd.

TOSHIBA

On-Site Vervanging (Dienst) – betekent een methode voor het leveren van een Dienst waar Dienstverlener een defect Product terugbrengt naar normale staat, ter plaatse van Klant's Installatielocatie, door de taken uit te voeren waarvoor Klant anderszins verantwoordelijk zou zijn om uit te voeren onder de hierboven genoemde Geavanceerde Uitwisseling methodologie.

On-Site Herstelling (Dienst) – betekent een methode voor het leveren van een Dienst waar Dienstverlener een defect Product terugbrengt naar normale staat door de vereiste Product herstelling uit te voeren op Klant's Installatielocatie en zoals verder gedefinieerd in Sectie 5, "Dienstverlening voor Producten".

Product – betekent een hardware toestel of apparaat. De term Product bestaat uit een Toshiba Product en elk niet-Toshiba Product. Een Product dat in aanmerking komt voor de Diensten wordt een Geschikt Product genoemd. Een Product dat effectief gedekt is door de Diensten wordt een Gedekt Product genoemd.

Reactietijd – betekent, in het geval van On-Site Herstelling, de tijd verstreken tussen Dienstverlener's ontvangst van een dienstverzoek (of na voltooiing van helpdesk diensten indien uitgevoerd door Dienstverlener) en de aankomsttijd van Dienstverlener's personeel ter plaatse van de Installatielocatie. In het geval van In-Depot Herstelling is het de tijd verstreken tussen Dienstverlener's ontvangst van het defect terug te zenden Product ter plaatse van Dienstverlener's depotfaciliteit en de tijd dat zulk Product is hersteld en klaargemaakt voor ophaling en levering door een vervoerder.

Productcode – betekent alle code voorzien voor een Product waaronder, zonder beperking, een Product's Firmware, microcode en gelicentieerde interne code. Specifiek bevat Productcode elke volledige of gedeeltelijke kopie van Productcode, en elke fix, patch, upgrade of vervanging voor de Productcode.

Bijlage – betekent een aanhangsel bij deze Overeenkomst welke de Diensten, Service Levels en opties oplijst zoals geselecteerd door Klant voor elk geïdentificeerd Gedekt Product, en andere gerelateerde informatie.

Dienst(en)(verlening) – betekent het onderhoud post-garantie, Service Garantie Upgrade, en andere gerelateerde taken en/of activiteiten te worden uitgevoerd door Dienstverlener zoals uiteengezet in deze Overeenkomst.

Service Levels – beschrijft, doorgaans in meetbare termen, Reactietijd doelstellingen, zoals gespecificeerd in de Bijlagen.

Toshiba Product – betekent een Geschikt Product of een Gedekt Product gefabriceerd en gecommmercialiseerd door een Toshiba onderneming of een van zijn gemachtigde doorverkopers waarop de respectievelijk logo is aangebracht, of welke een IBM logo draagt en gefabriceerd en verkocht was door IBM of een van zijn gemachtigde doorverkopers voor 1 januari 2013.

2. Toepassingsgebied

Dienstverlener zal aan Klant de Diensten leveren voor Gedekte Producten zoals bepaald in deze Overeenkomst. Eenmaal dat een Geschikt Product voor normaal gebruik in het kader van de activiteiten van Klant is geïnstalleerd ter plaatse van Klant's Installatielocatie en onder voorbehoud van de voorwaarden bepaald in deze Overeenkomst, dan zal de Dienst worden geborgd voor zo'n specifiek Geschikt Product (zoals geïdentificeerd door een aanduiding, een type en/of een model, een serienummer van de fabrikant), en dan wordt zulk Geschikt Product een Gedekt Product.

De Gedekte Producten met ingang vanaf de datum van inwerkingtreding van deze Overeenkomst, de Geschikte Producten die in aanmerking komen voor een Dienst vanaf de installatie na de datum van inwerkingtreding, de in aanmerking komende Diensten en Service Levels die op elk hiervan van toepassing zijn, en de duur van deze Overeenkomst zijn geïdentificeerd in de bijgevoegde Bijlage, aanhangsel(s), en elk toekomstig Wijzigingsbesluit. De Bijlage zal ook de Installatielocaties identificeren waarvoor Dienstverlener instemt om de in aanmerking komende Diensten te leveren.

De specifieke bepalingen voor Diensten voorzien in deze Overeenkomst zijn alleen van toepassing indien u een overeenkomst afgesloten heeft voor de Diensten voor Geschikte en Gedekte Product(en) op de Installatielocatie(s) zoals gespecificeerd in de Bijlage.

3. Dienstverlening voor Toshiba en niet-Toshiba Producten

TOSHIBA

Uitbreiding van garantiedienstverlening

Dienstverlener zal de garantiedienstverlening leveren voor de basisgarantieperiode en voorwaarden voor het Product zonder bijkomende kost voor Klant. Voor geselecteerde Toshiba Producten kan u een Service Garantie Upgrade ("SGU") aankopen voor de standaard Toshiba garantie voor het Product. Bijkomende kosten zullen van toepassing voor SGUs. SGUs kunnen niet worden beëindigd of worden overgedragen naar een ander Product. Wanneer de garantieperiode eindigt, dan zal het Gedekt Product omgezet worden in onderhoudsdiensten van hetzelfde of substantieel gelijkaardig type van Dienst dat u in voorkomend geval gekozen heeft voor de GSU.

Post garantiedienstverlening voor Toshiba Producten

Na het verstrijken van de garantieperiode zal Dienstverlener de Dienst(en) leveren zoals beschreven in deze Overeenkomst (i) voor Toshiba Geschikte Producten en Gedekte Producten, en (ii) op Installatielocaties, gespecificeerd in de bijgevoegde Bijlage(n).

Klant stemt in om Dienstverlener's instructies te volgen inzake de verantwoordelijkheden van gebruikers, probleembepaling en oplossing, en de onderhoudsprocedures alvorens een Dienstverzoek te plaatsen. Voor bepaalde Gedekte Producten kan installatie en gebruik van tools voor externe connectiviteit nodig zijn en voorzieningen voor directe probleemrapportering, externe probleembepaling en oplossing. U gaat akkoord om Dienstverlener in staat te stellen om zulke externe tools en voorzieningen te gebruiken met als enig doel de uitvoering van de Diensten aan Klant.

Een niet-Toshiba Product kan alleen een Gedekt Product worden op voorwaarde dat het volledig operationeel is zoals ontworpen, succesvol fabrikant's onderzoek doorstaat (indien zulk onderzoek voorhanden is), in goede staat van dienst is, geen foutief gebruik, niet gevallen, niet onderhevig aan vocht of vloeistoffen of anderszins beschadigd, en in overeenstemming is met de oorspronkelijke fabrieksspecificaties.

Dienstverlening voor niet-Toshiba Producten

Dienstverlener zal Diensten leveren zoals beschreven in deze Overeenkomst (i) voor niet-Toshiba Geschikte Producten en Gedekte Producten, en (ii) op Installatielocaties, gespecificeerd in de bijgevoegde Bijlage(n).

Behoudens andersluidende bepalingen in de Bijlage, worden onderhoudsdiensten alleen verleend voor het modeltype en/of de configuratie van een Geschikt Product of Gedekt Product gespecificeerd in de Bijlage. U aanvaardt om de fabrikant's voorziene instructies te volgen inzake de juiste installatie en het functioneren van het Product, en de instructies van Dienstverlener over de verantwoordelijkheden van de gebruikers, de probleembepaling en oplossing, en de onderhoudsprocedures alvorens een Dienstverzoek te plaatsen.

Een niet-Toshiba Product kan alleen een Gedekt Product worden op voorwaarde dat het volledig operationeel is en werkt zoals ontworpen, succesvol fabrikant's onderzoek doorstaat (indien zulk onderzoek voorhanden is), in goede staat van dienst is, geen foutief gebruik, niet gevallen, niet onderhevig aan vocht of vloeistoffen of anderszins beschadigd, en in overeenstemming is met de oorspronkelijke fabrieksspecificaties, en dat het uitvalpercentage voor zulk niet-Toshiba Product binnen de tien procent is van de fabrikant's aangekondigde of gerapporteerde uitvalpercentage voor zulk niet-Toshiba Product, of bij gebreke aan een door fabrikant aangekondigd of gerapporteerd uitvalpercentage, het gemiddelde uitvalpercentage in de industrie voor functioneel gelijkaardige Producten zoals redelijkerwijze bepaald door Dienstverlener. Dienstverlener wenst Diensten te leveren voor niet-Toshiba Producten aan Klant tegen de vergoeding van de prijs hierin geïdentificeerd en naar tevredenheid van de Klant. Indien tijdens de duur van deze Overeenkomst een niet-Toshiba Geschikt Product of Gedekt Product niet voldoet aan de bepalingen van dit artikel, zal Dienstverlener met Klant samenwerken om een wederzijds aanvaardbaar actieplan te ontwikkelen voor de aanpak van de niet-conformiteit. Indien de niet-conformiteit niet kan worden verholpen, mag Dienstverlener, mits kennisgeving van dertig (30) dagen aan Klant, (i) de kosten aanpassen voor zulke niet-conforme, niet-Toshiba Geschikte Producten of Gedekte Producten, in welk geval Klant de Diensten mag beëindigen voor zulke niet-conforme, niet-Toshiba Geschikte Producten of Gedekte Producten mits schriftelijke kennisgeving binnen de dertig (30) dagen periode volgend op Dienstverlener's kennisgeving aan Klant, (ii) de Diensten beëindigen voor zulke niet-conforme, niet-Toshiba Geschikte Producten of Gedekte Producten, of (iii) de Diensten leveren voor zulke niet-conforme, niet-Toshiba Geschikte Producten of Gedekte Producten in regiebasis tegen de dan geldende tarieven voor werken in regie vermeld in de Bijlage.

Herstel van niet-Toshiba Producten is afhankelijk van de beschikbaarheid van reserveonderdelen.

TOSHIBA

Vervangonderdelen bestemd voor het herstel van niet-Toshiba Producten moeten functioneel equivalent zijn aan de vervangen onderdelen. Deze stukken kunnen nieuw zijn of gebruikt zijn en kunnen worden gefabriceerd of hersteld door een andere partij dan de oorspronkelijke fabrikant.

4. Dienstgeschiktheid

Dienstverlener behoudt zich het recht voor om elk Product te inspecteren binnen de negentig (90) dagen vanaf aanvang van de Dienst voor zulk Product om te verifiëren dat zulk Product zich in een aanvaardbare staat bevindt voor dienstgeschiktheid. Dienstverlening zal worden onderbroken met onmiddellijk effect voor elk Product waarvan bepaald wordt ongeschikt te zijn voor Dienstverlening. Voor elk Product bepaald als ongeschikt voor Dienstverlening, mag Klant verzoeken dat Dienstverlener het Product terug naar normale gebruiksconditie brengt volgens de geldende tarieven voor in regiebasis vermeld in de Bijlage, in welk geval, na uitvoering van de herstelling in regiebasis, de Dienstverlening zal voortduren voor de resterende duur van deze Overeenkomst.

Geschikte niet-Toshiba Producten moeten voldoen aan Dienstverleners' veiligheidsvereisten en inzake dienstgeschiktheid. Dienstverlener behoudt zich het recht voor om een niet-Toshiba Product te inspecteren op elk moment tijdens de duur van deze Overeenkomst. Indien een niet-Toshiba Product bevonden werd niet in een aanvaardbare conditie te zijn, dan zal Dienstverlener Klant hiervan in kennis stellen. Dienstverlener zal met Klant samenwerken om tot een wederzijds aanvaardbaar actieplan te komen om het veiligheids of dienstgeschiktheidsprobleem te verhelpen. Indien zulk probleem niet kan worden verholpen op een wijze en binnen een tijdspanne zoals redelijkerwijze bepaald door Dienstverlener, dan mag Dienstverlener de Dienstverlening voor zulk Product beëindigen.

5. Dienstverlening voor Producten

Dienstverlener zal de hieronder beschreven typen van Dienstverlening leveren die u selecteert om Gedekte Producten in normale staat te houden of te herstellen ("Dienstverleningstypen").

CRU Dienstverlening

Voor alle Dienstverleningstypen voor Producten, ongeacht het gekozen Dienstverleningstype, geldt dat sommige onderdelen van Gedekte Producten ontworpen zijn als CRU's. Indien uw probleem kan worden verholpen met een CRU (bijvoorbeeld een toetsenbord, een geheugenkaart, harde schijflezer), dan zal Dienstverlener de CRU vervoeren naar u zodat u kan voorzien in de installatie ervan. Voor alle CRU's waarvan Dienstverlener de teruggave vereist, bevinden de teruggaveinstructies zich bij de verpakking vervoerd door Dienstverlener welke bedoeld is voor hergebruik door Klant's personeel. U moet het niet deugdelijk werkend onderdeel terugbezorgen aan Dienstverlener. Aan Klant kunnen kosten worden aangerekend voor het vervangend CRU indien Toshiba het defect CRU niet ontvangt binnen 15 kalenderdagen na Klant's ontvangst van het vervangend CRU.

On-Site Herstel

On-Site Herstelling houdt in dat Dienstverlener herstellingen uitvoert op Klant's Installatielocatie. Bepaalde herstelsituaties kunnen inhouden dat Dienstverlener het defect Product vervangt. Bepaalde Producten kunnen met zich meebrengen dat Dienstverlener aan Klant een vervangend product levert ter uitwisseling of CRU voor installatie door Klant's personeel. Klant's personeel is verantwoordelijk voor de installatie van deze CRU's; echter, op verzoek van Klant's personeel, zal Dienstverlener voorzien in schriftelijke instructies bij de CRU en per telefoon. Zulke schriftelijke instructies zullen ook inhouden of het vervangen CRU moet worden terugbezorgd aan Dienstverlener.

Geavanceerde Uitwisseling

Geavanceerde Uitwisseling houdt in dat Dienstverlener aan Klant reeds op voorhand een ruilproduct levert ter vervanging van een door Klant aan Dienstverlener terug te bezorgen defect Gedekt Product. De installatie van het defect Gedekt Product en installatie van het vervangend Geavanceerde Uitwisseling Product is de verantwoordelijkheid van Klant.

Klant is verantwoordelijk om voor Dienstverlener te voorzien in een adequate stockage van Geavanceerde Uitwisseling Producten ("Seed Stock") om Geavanceerde Uitwisseling van Producten mogelijk te maken. De hoeveelheid gestockeerde reserve Producten om deze Diensten te ondersteunen zal worden gebaseerd op de

TOSHIBA

geïnstalleerde hoeveelheid van deze Producten. Het is Klant's taak om aan Dienstverlener de gestockeerde reserve Producten te bezorgen zodat deze aankomen 10 werkdagen voorafgaand aan de start van de Dienstverlening. Klant zal de Seed Stock herbevoorraden, vervangen en/of aanpassen zoals gevraagd door Dienstverlener. Dienstverlener zal aan Klant de overblijvende Seed Stock terug bezorgen binnen de 45 kalenderdagen na de datum van beëindiging van deze Overeenkomst.

Dienstverlener zal instaan voor de expeditie van het Product naar en van uw Installatielocaties. De expeditie van een vervangproduct naar uw Installatielocatie zal worden uitgevoerd door prioritaire verzending binnen 24 uur samen met de installatieinstructies. Terugbezorging van het defect Product zal worden uitgevoerd door transport over de weg naar het depotcentrum van Dienstverlener. De expedities zullen worden uitgevoerd volgens de gedefinieerde Service Level voor deze Producten, zoals bepaald in de Bijlage.

Voor de Geavanceerde Uitwisseling van Producten geldt dat de teruggaveinstructies en de voorgefrankeerde verpakking zich bevinden in de verpakking verzonden door Dienstverlener om opnieuw te worden gebruikt door het personeel van Klant. Klant dient het defect Gedekt Product te verpakken in dezelfde verpakking waarmee het vervangend Product aan Klant werd bezorgd, overeenkomstig de bijgevoegde verpakkingsinstructies voor een Return Material Authorization (RMA). Bij ontvangst van het defect Product, zal Dienstverlener het defect Product herstellen en het plaatsen bij Klant's Seed Stock. Het niet prompt terug bezorgen van defecte Geavanceerde Uitwisseling van Producten kan resulteren in vertraging van de levering volgens de door Klant gekozen Service Levels.

Dienstverlener is verantwoordelijk voor het verlies of de beschadiging van Gedekte Producten wanneer ze zich bevinden in de depotcentrale en tijdens het transport door Dienstverlener. Klant is verantwoordelijk voor het verlies, of de beschadiging van een Product wanneer het in zijn bezit is, of in de loop van het transport, indien het verzorgd wordt door Klant. Gelijkwaardige vervangende Producten zullen worden geleverd door Dienstverlener aan Klant binnen 30 kalenderdagen vanaf bevestiging van verlies of beschadiging waarvoor Dienstverlener verantwoordelijk is.

Geavanceerde Uitwisseling Plus

Geavanceerde Uitwisseling Plus heeft dezelfde bepalingen gemeen als Geavanceerde Uitwisseling, behalve dat er geen vereiste is voor Klant om te voorzien in of het onderhouden van een Seed Stock. Met deze optie wordt de Seed Stock in eigendom gehouden, onderhouden en beheerd door Dienstverlener.

Depot Herstel

Depot Herstel houdt in dat Klant het defecte Product bezorgt naar een herstelsite van Dienstverlener ("Depot") en dat Dienstverlener, na het Product terug in normale staat te hebben gebracht, het herstelde Product terug bezorgt aan Klant. De-installatie van het defecte Product en installatie van het in Depot herstelde Product is de verantwoordelijkheid van Klant.

Voor alle Depot Herstel Producten geldt dat Klant verantwoordelijk is voor het verpakken van het te herstellen Product om het Product te beschermen tegen transportschade en voor de bijbehorende transportkosten. Klant zal Dienstverlener voorzien van het transport tracking nummer voor elk apparaat vervoerd naar Dienstverlener's Depot. Klant is verantwoordelijk voor verlies van, of schade aan, een Product terwijl het in transit is van Klant naar Dienstverlener of in Klant's bezit. Dienstverlener zal de buitenkant van een transportverpakking inspecteren voor schade alvorens enig transport te aanvaarden van een defect Product van Klant en zal de gecontracteerde vervoerder in kennis stellen van zulke schade. Dienstverlener zal Klant assisteren bij het benaarstigen van zijn claims voor zulke schade.

Dienstverlener is verantwoordelijk voor de transportkosten van het in Depot herstelde Product naar Klant's Installatielocatie. Dienstverlener is verantwoordelijk voor verlies van of schade aan een Product terwijl het in transit is van Dienstverlener naar Klant of in Dienstverlener's bezit. Dienstverlener zal voorzien in gelijkwaardige vervangproducten aan Klant binnen 30 kalenderdagen vanaf bevestiging van verlies of vernietiging waarvoor Dienstverlener verantwoordelijk is.

6. Service Levels

Toshiba biedt vele Service Level opties voor dekking van Dienstverlening en Responstijden. Service Levels kunnen variëren per product en per land. De keuze van Klant en de aanvangsdatum van zulke Dienst(en) zullen worden geïdentificeerd in een Bijlage bijgevoegd bij deze Overeenkomst. Service Levels zijn doelstellingen en

TOSHIBA

zijn geen garantie voor de te leveren prestatie. Uw Toshiba verkoopsvertegenwoordiger kan u in meer detail informeren over de Service Level beschikbaarheid en uitzonderingen per Product en per land.

Indien Klant wenst dat de Dienst wordt uitgevoerd op een Gedekt Product die niet behoort tot de dekking volgens het type, of Service Level geselecteerd in deze Overeenkomst, dan zal Dienstverlener redelijkerwijze antwoorden op zulke verzoeken en zal het tarief in regiebasis aanrekenen dat aan Klant zal worden meegedeeld alvorens de prestatie aan te vatten. Er zullen geen bijkomende kosten worden aangerekend voor delen gebruikt in de uitvoering van zulke Dienstverlening buiten dekking anders dan voor de delen gebruikt in de uitvoering van uitgesloten Diensten zoals gespecificeerd in artikel 10, "Uitgesloten Diensten".

7. Optionele Diensten

Indien de Bijlage vermeldt dat u de Hard Drive Retentie optie hebt aangekocht, dan zullen de bepalingen in het Aanhangsel Toshiba Onderhoudsdiensten - Hard Drive Retentie van toepassing zijn op de toepasselijke apparaten.

Indien de Bijlage vermeldt dat u de optie Managed Technical Support hebt aangekocht, dan zullen de bepalingen in het Aanhangsel Toshiba Onderhoudsdiensten - Managed Technical Support van toepassing zijn.

De bepalingen in deze Aanhangsels hebben voorrang op elke conflicterende bepaling in deze Overeenkomst.

8. Verantwoordelijkheden Klant

Klant zal:

- a. een technisch bekwaam vertegenwoordiger aanstellen die zal dienen als centraal aanspreekpunt voor alle communicatie met Dienstverlener voor de Diensten en die gemachtigd zal zijn om namens Klant te handelen in aangelegenheden over deze Diensten. Dienstverlener zal uw aangesteld aanspreekpunt contacteren wanneer dit noodzakelijk is om incidenten op te lossen.
- b. alle richtlijnen van Dienstverlener volgen voor de verantwoordelijkheden van gebruikers, procedures inzake onderhoud en leveringen.
- c. alvorens om een Dienst te verzoeken, er voor zorgen dat alle Productcodes en Firmware het door de fabrikant vereiste niveau hebben.
- d. Dienstverlener assisteren bij het uitvoeren van probleembepaling op afstand (remote) alvorens dat Dienstverlener een reparatieinterventie zal aanvangen. Dienstverlener kan proberen om uw probleem te bepalen en op te lossen over de telefoon of elektronisch door externe verbinding te maken met uw Product. Producten kunnen functionaliteiten tot ondersteuning op afstand bevatten die Dienstverlener toelaten om directe probleemrapportage, probleembepaling en oplossing op afstand te doen. Wanneer u Dienstverlener contacteert voor een Dienst, dient u Dienstverleners' procedures voor probleembepaling en oplossing te volgen.
- e. alle programma's, data en bronnen in het Product adequaat te beveiligen alvorens een Product aan Dienstverlener te overhandigen voor herstel. Meer specifiek verbindt Klant zich ertoe om:
 - i. op een veilige wijze alle informatie over geïdentificeerde of identificeerbare fysieke personen ("Persoonsgegevens") of rechtspersonen te verwijderen evenals Klant's vertrouwelijke of eigendomsrechtelijke informatie en andere data. Indien verwijderen of wissen van Persoonsgegevens niet mogelijk is, stemt Klant in om zulke informatie om te zetten (bijvoorbeeld door het anoniem te maken) zodanig dat het niet langer kwalificeert als Persoonsgegevens onder de toepasselijke wetgeving; en
 - ii. alle bronnen te verwijderen. Dienstverlener is niet verantwoordelijk voor bronnen, software/applicatieprogramma's, of data in een Product dat Klant verstrekt aan Dienstverlener.

9 Bepalingen van Toepassing op alle Dienstverlening voor Producten

Voor Toshiba Producten kan Dienstverlener ook technische wijzigingen installeren.

Dienstverlener kan het geheel of een deel van een Product wereldwijd vervoeren naar andere locaties van Dienstverlener of van derde partijen om zijn taken onder deze Overeenkomst uit te voeren, en, voor zover als nodig, machtigt Klant Dienstverlener hiertoe.

Voor elk Dienstverzoek, zal Dienstverlener een Problem Management Record ("PMR") nummer toekennen die door Dienstverlener en u dient te worden gebruikt in alle communicatie over het verzoek, waaronder de status en de afsluiting van het PMR.

TOSHIBA

Wanneer Dienstverlening betrekking heeft op een onderdeel, CRU, of Geavanceerde Uitwisseling, dan zal het vervangen item eigendom worden van Dienstverlener en het vervangend onderdeel of CRU zal Klant's eigendom worden. Klant zorgt er voor dat alle verwijderde items onvervalst zijn en ongewijzigd. Dienstverlener's vervangen onderdelen, CRU's en Geavanceerde Uitwisseling Producten kunnen niet nieuw zijn, maar zullen in een goede staat zijn en de functionaliteiten hebben die equivalent zijn aan het vervangen item. Het vervangend item neemt de garantie over of de onderhoudsstatus van het vervangen item. Klant stemt in en zorgt er voor dat de onderdelen, CRU's en Geavanceerde Uitwisseling Producten vrij zijn van elke wettelijke verplichting of beperking die i) de uitwisseling, en ii) de eigendomsovergang en het bezit verhinderen van vervangen onderdelen, CRU's en Geavanceerde Uitwisseling Producten naar Dienstverlener.

Tijdens de duur van de Dienstverlening, waaronder voor Geavanceerde Uitwisseling, On-Site Herstelling, On-Site Vervanging, kunnen de serienummers van een product veranderen. Klant is verantwoordelijk voor het bijhouden, in zijn interne systemen of bij derde partijen die hiervan kennis moeten hebben, van veranderingen van de serienummers.

10. Uitgesloten Diensten

Onderhouds- en hersteldiensten houden geen algemene helpdeskdiensten in zoals het filteren van oproepen om Klant's personeel te helpen om gebruiks- of operationele problemen op te lossen, zoals gebruikershandleiding of gebruikersfouten, "how to" vragen, applicatieconfiguratie of gebruik, Productcode upgrade of installatie, Product set-up, en assistentie voor vervanging van verbruiksgoederen. Zulke diensten kunnen afzonderlijk worden verleend door Dienstverlener.

Hersteldiensten zijn niet van toepassing op de volgende items en condities, die zullen worden gefactureerd in regiebasis aan het dan toepasselijk tarief:

- a. accessoires, benodigdheden, verbruiksgoederen (zoals batterijen, printpatronen, inkt, etc.) en structurele onderdelen (zoals frames of covers);
- b. schade door foutief gebruik, ongeval of impact, wijziging, ongeschikt gebruik of gebruiksomgeving, gemorste vloeistof, elektrische piekspanningen of storingen, productwijzigingen, of foutief onderhoud door Klant of een derde partij;
- c. Producten en/of onderdelen met verwijderde of gewijzigde identificatielabels;
- d. storingen veroorzaakt door een verbonden product, onderdelen of toestel waarvoor Dienstverlener niet verantwoordelijk is;
- e. Dienstverzoeken om een andere activiteit uit te voeren dan het herstel van een niet-functionerend Product ingevolge een gedekt hardware defect dat geïdentificeerd is in de bijgevoegde Bijlage samen met de kostprijs van de Dienstverlening;
- f. schade ingevolge natuurrampen, brand, overmacht, diefstal of ontbrekende Productonderdelen en/of componenten;
- g. Dienstverzoeken ingevolge een degradatie van het versieniveau van Productcode of van Firmware;
- h. herstellingen noodzakelijk om een apparaat geschikt te maken voor Dienstverlening zoals vermeld in Sectie 4, "Dienstgeschiktheid";
- i. upgrades van een defect Gedekt Product ontvangen voor herstel. Dienstverlener zal het defect Product herstellen aan hetzelfde configuratieniveau welke voor herstel werd aangeboden.
- j. bevoorrading van ontbrekende onderdelen om het defect Gedekt Product terug naar zijn standaardconfiguratie te brengen;
- k. laden van software image;
- l. een nieuwe installatie van Klant's Gedekt Product.

Geplande of niet-geplande inspectie, reiniging en/of vervanging van Producten en/of onderdelen die in goede staat zijn, is niet een gedekte Dienst tenzij dit uitdrukkelijk is opgenomen in de beschrijving van de Dienstverlening en de hiervoor te betalen bedragen. Zulke dienst kan worden uitgevoerd op verzoek van de Klant in regiebasis aan het dan toepasselijk tarief.

11. Gebruik van Onderaannemers en Partners

Elke Partij zal personeel aanstellen dat gekwalificeerd is om de taken vereist van die partij onder deze Overeenkomst uit te voeren en zal verantwoordelijk zijn voor het toezicht, de leiding, de controle van zijn personeel. Met inachtneming van het voorgaande, is elke Partij gerechtigd om de taken van zijn personeel en zijn contractanten te bepalen. De Partijen aanvaarden dat personeel van een Partij aangesteld in verband met een Dienstentransactie niet beschouwd zal worden als werknemers, agenten of vertegenwoordigers van de andere Partij. Elke Partij is gerechtigd om onderaannemers of partners aan te stellen voor de uitvoering of

TOSHIBA

assistentie van zijn respectievelijke taken in welk geval elke Partij exclusief verantwoordelijk is voor de vergoeding en de voordelen verschaft aan zijn onderaannemers of partners en voor de naleving van alle wetten en regelgeving die de tewerkstelling van zijn respectievelijke onderaannemers of partners regelen, met inbegrip van wetten inzake loon en voordelen, discriminatie en pesterij, arbeidsovereenkomsten (schriftelijk, mondeling, expliciet of impliciet), arbeidsomstandigheden, uitkeringen, handicap en werkloosheidsverzekeringen.

12. Import en Export Naleving

Elke Partij aanvaardt om de geldende export en import wetten en regelgeving na te leven, met inbegrip van die van de Verenigde Staten die de export van bepaalde gebruiken of aan bepaalde gebruikers verbieden of beperken, en elke Partij stemt in om samen te werken met de andere door te voorzien in alle noodzakelijke informatie aan de andere vereist voor de naleving. Elke Partij zal de andere voorzien van voorafgaande schriftelijke kennisgeving alvorens de andere Partij toegang te verlenen tot data waarvoor een exportlicentie nodig is.

13. Product Inventarisatie en aanpassing van Gedekte Producten

Klant stemt in om Dienstverlener te voorzien van een accurate inventarisatie waarin Klant alle Producten identificeert en de serienummers van de Producten (en indien vereist, hun model en/of configuratie) die Klant wenst aan te merken als Gedekte Producten evenals de respectieve Installatielocaties voor al deze te dekken Producten. Klant stemt in om Dienstverlener ten minste tien (10) dagen voorafgaand schriftelijk ervan in kennis te stellen (i) wanneer Klant overgaat tot het verplaatsen, toevoegen, of verwijderen van een Gedekt Product op een bestaande of een nieuwe Installatielocatie, en (ii) voorafgaand aan het beëindigen van Dienstverlening voor een Gedekt Product dat permanent verwijderd wordt van productief gebruik binnen Klant's onderneming. Behoudens andersluidende bepaling in een Deelovereenkomst of een Bijlage, zal Toshiba automatisch overgaan tot het verhogen of, in het geval dat Klant niet kiest voor de voorafbetalingsoptie beschreven in Sectie 14, verlagen van de inventarisatietelling en verbonden Dienstverlening op Installatielocaties wanneer:

1. Een Geschikt Toshiba Product is toegevoegd aan of verwijderd van de inventarisatie op een Installatielocatie. Indien het Product onder garantie is wanneer toegevoegd, dan zullen de Onderhoudsdiensten beginnen vanaf einde van garantie. Indien het Product niet onder garantie is wanneer toegevoegd, dan zullen Onderhoudsdiensten beginnen op het laatste vanaf a) de installatiedatum of b) de voorafgaande jaarlijkse verjaardag van de start van de contractperiode van de transactie. Toshiba Producten specifiek uitgesloten van dekking bij de start van de contractperiode van de transactie zullen buiten de reikwijdte blijven van deze Sectie tenzij u Toshiba verzoekt om deze toe te voegen tijdens de contractperiode van de transactie. Echter, alle Geschikte Producten toegevoegd aan uw inventarisatie tijdens de contractperiode van de transactie zullen worden inbegrepen in de inventarisatietelling en zullen Onderhoudsdiensten ontvangen zoals uiteengezet in deze Sectie.

2. Een Geschikt niet-Toshiba Product van hetzelfde type als andere reeds gedekte niet-Toshiba Producten op de Installatielocatie is toegevoegd aan of verwijderd van de inventarisatie op die Installatielocatie. Indien het Product onder garantie is wanneer toegevoegd, dan zullen de Onderhoudsdiensten beginnen vanaf einde van garantie. Indien het Product niet onder garantie is wanneer toegevoegd, dan zullen Onderhoudsdiensten beginnen op het laatste vanaf a) de installatiedatum of b) de voorafgaande jaarlijkse verjaardag van de start van de contractperiode van de transactie.

In het geval Klant niet kiest voor de voorafbetalingsoptie beschreven in Sectie 14, dan kan een Gedekt Product worden verwijderd van Dienstverlening slechts vanaf ontvangst van een schriftelijke voorafgaande kennisgeving daartoe van ten minste tien (10) dagen van Klant en zal deze wijziging van kracht worden vanaf de door Klant gevraagde toekomstige datum van verwijdering.

De Onderhoudsdiensten die van toepassing zijn op de toegevoegde Gedekte Producten zullen dezelfde zijn als die u ontvangen heeft voor al de andere Gedekte Producten van dezelfde of significant equivalente type op de Installatielocatie, tenzij anderszins schriftelijk overeengekomen door beide Partijen.

Nieuw geïnstalleerde Toshiba Producten van hetzelfde type als waarvoor u reeds een Service Garantie Upgrade heeft geselecteerd zullen worden toegevoegd op de datum van de eigenlijke installatie volgens de bepalingen uiteengezet in deze Sectie 13 en zullen een Gedekt Product worden volgens hetzelfde ondersteuningsniveau als de Service Garantie Upgrade.

De Partijen erkennen het belang van een accurate inventarisatie van Gedekte Producten en serienummers op

TOSHIBA

Installatielocaties en het nadelig effect dat inaccuraat inventarisatie zal hebben hebben op de allocatie van middelen door Dienstverlener, de mogelijkheid tot telefonische contactname, opleiding, SLA resultaten en beschikbaarheid van onderdelen. Daarom aanvaardt Klant alle commerciële redelijke inspanningen te leveren om te verzekeren dat Dienstverlener op een tijdige en accurate wijze in kennis wordt gesteld van inventarisatiewijzigingen op de Installatielocatie.

Volgend op een redelijke kennisgeving aan Klant, mag Dienstverlener commercieel redelijke handelingen stellen om de accuraatheid van de inventarisatie te verifiëren en andere informatie die invloed hebben op de berekening van de kosten onder deze Overeenkomst op sommige of alle Installatielocaties. Zulke verificatie zal worden gevoerd op een wijze die storingen aan Klant's bedrijfsvoering beperkt en mag worden gevoerd op Klant's locaties tijdens Klant's normale kantooruren. Klant stemt in om te voorzien in verslagen en andere informatie (elektronisch of papier) gevraagd door Dienstverlener zoals redelijkerwijze noodzakelijk voor de validatie en/of update van de inventarisatie, en om prompt eventuele bijkomende vergoedingen te betalen en dergelijke ingevolge zulke verificatie. Toshiba kan beroep doen op een onafhankelijke derde om te helpen bij deze verificatie op voorwaarde dat Toshiba een schriftelijke vertrouwelijkheidsovereenkomst heeft afgesloten met deze derde partij.

14. Kosten en Betaling

De door u verschuldigde kosten worden berekend met als berekeningsbasis uw keuze van Diensten, en voor de voorafbetalingen, de duur van de periode van voorafbetaling. Voor de duur van de initiële contractperiode van deze Overeenkomst, zullen de kosten voor zowel Geschikte Producten en Gedekte Producten niet stijgen. Alle geïdentificeerde Geschikte Producten en Diensten vanaf dat zij Gedekte Producten worden tijdens de duur van deze Overeenkomst zullen onderworpen worden aan het kostentarief zoals hierin geïdentificeerd. Nieuwe Producten en Diensten die beschikbaar worden in een land tijdens de duur van deze Overeenkomst zullen onderworpen worden aan het kostentarief van toepassing op het ogenblik van beschikbaarheid in dit land.

Klant heeft de mogelijkheid om een voorafbetalingsoptie te kiezen voor de duur van de initiële contractperiode. Indien Klant voor deze optie kiest, dan zullen alle toegevoegde Diensten voor Geschikte Producten en Gedekte Producten, alsook veranderingen aan bestaande Geschikte Product configuraties en bestaande Diensten, worden gefactureerd aan het kostentarief reeds van toepassing op deze Producten en Diensten vanaf de Effectieve Datum met een aanpassing voor de nog overblijvende periode van voorafbetaling. Nieuwe Producten en Diensten die beschikbaar worden tijdens de duur van deze Overeenkomst zullen worden toegevoegd en onderworpen worden aan het kostentarief van toepassing op het ogenblik van hun initiële beschikbaarheid in een land, met een aanpassing voor de nog overblijvende periode van voorafbetaling. Indien Klant kiest om deze facturatiecondities toe te passen op kosten in de loop van een periode van contractvernieuwing (met een nieuwe berekening bij het begin van elke periode van vernieuwing), dan moet u Dienstverlener hiervan schriftelijk in kennis stellen (minstens een maand voorafgaand aan het begin van de periode van contractvernieuwing) en de voorafbetaling uitvoeren voor het geheel van de periode van vernieuwing. In het omgekeerde geval, zullen de kosten voor een periode van vernieuwing worden berekend in functie van een trimesteriële facturatiecyclus overeenkomstig de voorwaarden bepaald in de voorafgaande alinea. Een voorafbetaalde dienst geeft niet aanleiding tot een terugbetaling of credit.

Bepalingen van Toepassing op Prijsopties

1. De totale kostprijs voor Dienstverlening voorzien in een Bijlage zal worden aangepast ingevolge een toevoeging, of indien Klant niet de voorafbetalingsoptie kiest, elke vermindering van het aantal Gedekte Producten.
2. Dienstverlener mag kosten voor Dienstverlening aanpassen indien Klant een nieuw type van Dienst toevoegt of een ander type/model van Product toevoegt als een Geschikt Product of een Gedekt Product.
3. In het geval dat Klant niet de voorafbetalingsoptie kiest en de inventarisatie van de Gedekte Producten vermindert met meer dan twintig procent (20%), dan mag Dienstverlener de kost voor Dienstverlening verhogen voor een of meer Gedekte Producten met zes procent (6%) tot negen procent (9%).
4. Dienstverlener mag de prijzen aanpassen indien er een wijziging is in de wetgeving, regelgeving die een invloed heeft op de prijsbepaling door Dienstverlener (bijvoorbeeld een wijziging van de belastingtarieven, consumentenwetgeving, e.d.).

Klant stemt in om Dienstverlener voorafgaandelijk en schriftelijk in kennis te stellen van elke inventarisatiewijziging volgens de bepalingen in deze Overeenkomst. In geen geval zal retroactieve terugbetaling of creditering van toepassing zijn.

Bijkomende kosten kunnen van toepassing zijn tijdens de duur van deze Overeenkomst voor niet-gedekte

TOSHIBA

diensten of voor uitgesloten Dienstverlening. Behoudens andersluidende bepalingen in een Bijlage, zullen deze kosten worden gefactureerd in regiebasis aan het dan toepasselijk tarief en genieten deze niet van een prijsbescherming. In bepaalde landen kunnen de prijzen onder deze Overeenkomst het voorwerp uitmaken van aanpassingen ingevolge wijzigingen in lokale macroeconomische variabelen (bijvoorbeeld: wisselkoers, inflatie, e.d.). Wanneer deze situatie van toepassing is, dan zullen de methodologie en de parameters om de prijzen aan te passen worden gedefinieerd in de bijbehorende Bijlagen.

Klant stemt in om Dienstverlener vooraf te betalen voor alle kosten voor Dienstverlening doorheen de beëindiging van Dienstverlening. Bedragen zijn verschuldigd vanaf de ontvangst van de factuur en betaalbaar binnen de dertig (30) dagen volgend op de factuurdatum. Indien Klant niet kiest voor de voorafbetalingsoptie, dan zal Dienstverlener Klant factureren per kwartaal met ingang vanaf het geldende transactiedocument of gelijkaardig contract, of bij gebreke hieraan, volgens de voorwaarden gespecificeerd in een Bijlage, Aanhangsel, Wijzigingsbesluit en/of Transactiedocument.

15. Contractvernieuwing

Om ononderbroken Dienstverlening mogelijk te maken, stemmen Dienstverlener en Klant in dat deze Overeenkomstig automatisch zal vernieuwen bij het verstrijken van de duur. Klant kan het aantal jaren (0 of meer) van de vernieuwde contractsduur specificeren in een Bijlage. Wanneer dit getal groter is dan nul, dan zal deze Overeenkomst automatisch vernieuwen op het einde van de initiële contractsperiode voor het aantal gespecificeerde jaren. Nadien zal de Overeenkomst automatisch vernieuwen voor opeenvolgende perioden van dezelfde duur tenzij Klant Dienstverlener zestig (60) dagen voorafgaand aan de geldende einddatum schriftelijk in kennis stelt van zijn wens om de duur van de vernieuwing te wijzigen. Dienstverlener kan kiezen om niet te vernieuwen door schriftelijke kennisgeving aan Klant minstens negentig (90) dagen voorafgaand aan het einde van de huidige contractsperiode. In het geval van vernieuwingen, kunnen kosten herberekend worden bij de start van elke periode van vernieuwing. Dienstverlener zal Klant voorafgaandelijk in kennis stellen indien nieuwe kosten van toepassing zijn. Elke nieuwe kost zal worden gebaseerd op de duur van de vernieuwde contractsperiode en de dan huidige kosten in verband met de door u gekozen betalingsoptie.

16. Belastingen

Indien een overheid een heffing, belasting, kost, vergoeding oplegt voor enige Dienst onder deze Overeenkomst dan stemt Klant in om dat bedrag zoals gespecificeerd in een factuur te betalen, tenzij Klant wettelijke vrijstellingsdocumentatie bezorgt. Bijkomende belastingen en gerelateerde kosten kunnen van toepassing zijn indien Dienstverlener's personeel vereist wordt Diensten te leveren buiten hun normale belastingjurisdictie. Voor zover redelijkerwijze mogelijk zal Dienstverlener trachten om zulke bijkomende heffing, belasting, kost, vergoeding te beperken.

17. Aanspraken van Derden

Indien een derde partij een aanspraak doet gelden tegen Klant gebaseerd op de stelling dat een Dienst die Toshiba voorziet aan Klant onder deze Overeenkomst, inbreuk maakt op een octrooirecht of auteursrecht van die partij, zal Toshiba Klant vrijwaren tegen die aanspraak en de kosten, schade en advocaatskosten betalen waartoe Klant definitief veroordeeld wordt door een rechtbank of die inbegrepen zijn in een dading voorafgaandelijk goedgekeurd door Toshiba, op voorwaarde dat Klant:

- a. Prompt Toshiba schriftelijk in kennis stelt van de aanspraak;
- b. Toshiba machtigt om de verdediging en elke gerelateerde onderhandeling te controleren en elke redelijke medewerking verleent bij de verdere afwikkeling van de aanspraak;
- c. Blijft voldoen aan de relevante licentievoorwaarden en aan Klant's verplichtingen voorzien in Sectie 18 (Remedies) hieronder.

18. Remedies

Indien zo'n aanspraak beschreven in Sectie 17, Aanspraken van Derden, wordt gemaakt of vermoedelijk wordt gemaakt, is Toshiba gerechtigd naar eigen inzicht te kiezen: (i) om Klant in staat te stellen de Diensten blijven gebruiken, (ii) om het te wijzigen, of (iii) om het te vervangen door een Dienst die minstens functioneel gelijkwaardig is.

19. Beperking van Aansprakelijkheid

De beperkingen en uitsluitingen in deze Sectie, Beperking van Aansprakelijkheid, zijn van toepassing tot zover de toepasselijke wetgeving dit niet verbiedt zonder mogelijkheid van afstand van recht.

Gevallen waarvoor Dienstverlener Aansprakelijk kan zijn

Gebeurtenissen kunnen zich voordoen waar, ingevolge een toerekenbare tekortkoming vanwege Dienstverlener of andere aansprakelijkheid, Klant gerechtigd is om schade te verhalen op Dienstverlener. Ongeacht de grondslag waarop Klant gerechtigd is om schade te vorderen van Dienstverlener (waaronder essentiële tekortkoming, nalatigheid, dwaling, of andere contractuele of buitencontractuele claim), is Dienstverleners' volledige aansprakelijkheid voor alle aanspraken gezamenlijk als gevolg van of met betrekking tot (een) Dienst(en) of op enige andere wijze voortvloeiend uit deze Overeenkomst beperkt, in alle omstandigheden, tot:

- 1) schade uit hoofde van lichamelijke verwondingen (waaronder overlijden) en schade aan onroerend goed en lichamelijke roerende goederen;
- 2) alle bedragen beschreven in sectie 17 hierboven (Aanspraken van Derden); en
- 3) het bedrag van de werkelijk geleden directe schade dat beperkt is tot het laagste bedrag van: (i) 100.000 EUR, of (ii) de kosten (indien terugkerend zijn de 12 maandelijkse kosten van toepassing) voor de Dienst die het voorwerp uitmaakt van de aanspraak. Onder directe schade wordt verstaan de kosten van bereddering en herstel.

Deze beperking is eveneens van toepassing op alle Dienstverleners' onderaannemers en Programmaontwikkelaars. Het is het maximum waarvoor Dienstverlener en zijn onderaannemers en Programmaontwikkelaars gezamenlijk verantwoordelijk zijn.

Gevallen waarvoor Dienstverlener Niet Aansprakelijk Is

Onder geen enkele omstandigheid is Dienstverlener, zijn onderaannemers, of Programmaontwikkelaars aansprakelijk voor elke van de volgende schadegevallen zelfs indien geïnformeerd over de mogelijkheid ervan:

- a. Verlies van, of schade aan, data;
- b. Alle indirecte schade. Dit is schade die geen directe schade is;
- c. Gebrekkige uitvoering van de verantwoordelijkheden vermeld in sectie 5, Dienstverlening voor Producten.
- d. Gederfde winsten, business, inkomsten, goodwill, of verwachte besparingen, zelfs indien Dienstverlener geïnformeerd is over de mogelijkheid ervan.

20. Geschillenbeslechting

Elke partij zal aan de andere een redelijke gelegenheid geven strekkende tot naleving alvorens te claimen dat de andere niet voldaan heeft aan zijn verplichtingen onder deze Overeenkomst. Partijen zullen alles in het werk stellen om geschillen in der minne te schikken. Slechts wanneer dit niet mogelijk blijkt, zullen geschillen worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig de ICC Arbitrageregels door één of meer arbiters overeenkomstig deze Arbitrageregels. De plaats van arbitrage zal die zijn waar Dienstverlener zijn statutaire zetel heeft.

Geen van de partijen zal een claim initiëren, die voortvloeit uit of gerelateerd is aan deze Overeenkomst of enige transactie in uitvoering ervan, meer dan twee jaar na het ontstaan van de aanspraak. Na het verstrijken van deze termijn, worden elke van zulke aanspraken en alle respectievelijke rechten gerelateerd aan zulke aanspraken als vervallen beschouwd.

21. Beëindiging

Voor Klant

Indien Klant niet de voorafbetalingsoptie kiest, dan mag Klant de Dienstverlening voor een Product beëindigen door een tien (10) kalenderdagen voorafgaande schriftelijke kennisgeving hiervan aan Dienstverlener indien Klant het Product permanent verwijdert van operationeel gebruik binnen zijn onderneming. In het andere geval zal Dienstverlening voor alle Gedekte Producten van toepassing blijven voor de duur van de Overeenkomst en elke opeenvolgende vernieuwingsperiode zoals uiteengezet in sectie 15, Contractvernieuwing.

Voor Dienstverlener

Tijdens de duur van deze Overeenkomst en elke opeenvolgende vernieuwingsperiode, mag Dienstverlener (i) door een dertig (30) voorafgaande kalenderdagen schriftelijke kennisgeving aan Klant, de Dienstverlening

TOSHIBA

beëindigen voor een Geschikt Product of een Gedekt Product, of (ii) door een honderdtwintig (120) voorafgaande kalenderdagen schriftelijke kennisgeving aan Klant, deze Overeenkomst in zijn geheel beëindigen indien:

- of
- a. Dienstverlener bepaalt dat hij niet langer commercieel redelijkerwijze kan voorzien in het onderhoud/herstel;
 - b. Klant slaagt er niet in om de verantwoordelijkheden uit te voeren voorzien in sectie 3, Dienstverlening voor Toshiba en niet-Toshiba Producten, en/of sectie 5, Dienstverlening voor Producten; of
 - c. een Product niet voldoet aan de bepalingen en voorwaarden voorzien in sectie 4, Dienstgeschiktheid; of
 - d. de onderhoudsperformantie van niet-Toshiba Gedekte Product(en) zoals door Dienstverlener bepaald, betekenisvol afwijkt van de door de oorspronkelijke fabrikant aangekondigde specificaties of van de performantie uit de sector voor soortgelijke Producten; of
 - e. Klant er niet in slaagt om te voorzien in tijdige betaling van de facturen aan Dienstverlener.

Door Elk van of Beide Partijen

Deze Overeenkomst kan in zijn geheel worden beëindigd door elk van de Partijen mits schriftelijke kennisgeving aan de andere Partij in het geval dat de andere Partij:

- a. zijn business aangaande alle of substantieel alle activiteiten verbonden aan deze Overeenkomst definitief ophoudt of voor een periode van langer dan drie maanden opschort;
- b. het voorwerp uitmaakt van (x) een vrijwillig verzoek in faillissement of eender welke vrijwillige procedure aangaande insolventie, vereffening, sanering, herschikking in het voordeel van zijn schuldeisers, of (y) een onvrijwillig verzoek in faillissement (of gelijkaardige procedure) of eender welke onvrijwillige procedure inzake insolventie, vereffening, sanering, herschikking in het voordeel van zijn schuldeisers welk in elk geval niet beëindigd is binnen de zestig (60) dagen na indiening van het verzoek; of
- c. materieel tekortschiet in de naleving van zijn verbintenis(sen) onder deze Overeenkomst mits degene die de verbintenis(sen) niet nakomt daarvan schriftelijk in kennis wordt gesteld en een redelijke termijn krijgt om alsnog na te komen.

22. Kennisgeving en Communicatie

Alle schriftelijke mededelingen, waaronder kennisgevingen aan de ontvangende partij's aangestelde vertegenwoordiger, dienen te worden verstuurd naar het adres (fysiek, e-mail) zoals hieronder gespecificeerd of in een van Bijlage, aanhangsel of Transactiedocument. De partijen stemmen in met het gebruik van elektronische middelen voor het versturen en het ontvangen van mededelingen in verband met onze zakenrelatie onder deze Overeenkomst, en zulke mededelingen worden aanvaard als een ondertekend geschrift. Een identificatie code (genoemd een "gebruikers ID") inbegrepen in een elektronisch document is voldoende om de identiteit van de verzender en de authenticiteit van het document te verifiëren.

Behoudens andersluidende bepalingen kan elke kennisgeving of andere communicatie afgeleverd worden in persoon of verstuurd worden per e-mail of per aangetekende brief aan de relevante partij.

Aan Toshiba:

Naam:
Adres:
E-mailadres:

Aan Klant:

Naam:
Adres:
E-mailadres:

23. Overdracht

De Overeenkomst is niet overdraagbaar, in zijn geheel of gedeeltelijk, zonder schriftelijke toestemming van de andere partij. Deze niet-overdraagbaarheid heeft goederenrechtelijk effect waardoor overdracht zonder toestemming geen rechtsgevolg zal hebben. Desalniettemin is geen toestemming nodig in geval van overdracht aan een Verbonden Onderneming of aan een opvolger ingevolge fusie of verwerving. Toshiba is ook toegestaan om zijn rechten over te dragen zonder toestemming van Klant. Voor Toshiba wordt niet beschouwd als overdracht, de situatie waarin een deel van de business wordt afgestoten op een wijze die al zijn klanten op dezelfde manier treft.

24. Andere Principes van onze Relatie

- a. Geen van de Partijen is gerechtigd om de merknaam, handelsnaam of andere aanduiding van de andere Partij te gebruiken in enige promotie, publicatie of website zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.
- b. Partijen zullen, en zullen er voor zorgen dat hun medewerkers en alle door hun ingeschakelde hulppersonen, elke informatie en elk gegeven betreffende bedrijfsvoering, marketing, onderzoek, ontwikkeling, uitvindingen, know-how, samples, specificaties van Diensten, relaties, klanten of leveranciers van een partij, ongeacht de vorm waarin deze is vastgelegd of aangeboden, die is gemarkeerd als vertrouwelijk of redelijkerwijze als vertrouwelijk dient te worden beschouwd en die is verstrekt door de andere partij onder deze Overeenkomst niet vrijgeven en gebruiken op een andere manier dan voor het doel van de implementatie van deze Overeenkomst of iemand onder zijn controle of leiding machtigen om aan enige derde partij vrij te geven of te gebruiken op een andere manier dan voor de voormelde doeleinden. Deze plicht tot vertrouwelijkheid vervalt indien de ontvangende partij kan bewijzen dat deze informatie beschikbaar is uit openbare bronnen; reeds voor de datum van verstrekking door de verstrekken partij in het bezit was van de ontvangende partij; of rechtmatig ontvangen is door een partij van een derde.
De plicht tot geheimhouding onder deze bepaling blijft bestaan voor reeds verstrekte informatie en wel voor een periode van drie (3) jaar na beëindiging van deze Overeenkomst.
- c. Partijen gaan deze Overeenkomst en elke transactie in het kader ervan als onafhankelijke partijen aan en zijn akkoord dat deze Overeenkomst geen vennootschap onder firma, werkgever/werknemer, principaal/agent, joint venture, partnerschap of dergelijke relatie inhoudt. Elke partij is vrij om gelijkaardige overeenkomsten aan te gaan met andere partijen voor het ontwikkelen, het verwerven of het voorzien van concurrerende producten en diensten.
- d. Klant stemt in dat Dienstverlener contactinformatie van Klant's werknemers en contractanten mag verwerken alsook informatie over Klant als een juridische entiteit (contactinformatie) voor zover noodzakelijk voor Dienstverlener voor het leveren van de Diensten. Deze contactinformatie kan worden bewaard, intern bekend gemaakt en verwerkt door Dienstverlener en zijn verbonden ondernemingen, business partners en onderaannemers waar zij business doen uitsluitend voor de doelstelling hierboven vermeld op voorwaarde dat deze ondernemingen de toepasselijke databeschermingswetgeving naleven met betrekking tot deze verwerking. Indien vereist door toepasselijke wetgeving, zorgt Klant ervoor om de individuen wiens contactinformatie kan worden verwerkt hiervan in kennis werden gesteld en toestemming hebben gegeven.
- e. Geen recht of aanspraak ten behoeve van een derde partij komt tot stand door deze Overeenkomst of enige Dienstentransactie, noch is Dienstverlener verantwoordelijk voor enige aanspraak van een derde partij tegen Klant behalve zoals beschreven in sectie 17, Aanspraken van Derden, of zoals toegestaan in sectie 19, Beperking van Aansprakelijkheid.
- f. In het geval dat goedkeuring, aanvaarding, instemming of gelijkaardige handeling van een partij vereist is onder deze Overeenkomst, dan zal zulke handeling niet op onredelijke gronden worden vertraagd of worden geweigerd.
- h. Geen van de partijen is verantwoordelijk voor zijn tekortschieten in enige niet-geldelijke verplichtingen ingevolge gebeurtenissen buiten zijn controle.
- i. Indien redelijkerwijze verzocht door Dienstverlener om zijn verbintenissen uit te voeren onder deze Overeenkomst, is Klant akkoord om Dienstverlener te voorzien van voldoende en vrije toegang (waaronder remote toegang) tot Klant's voorzieningen, systemen, informatie, personeel, en middelen, alles zonder extra kosten voor Dienstverlener. Dienstverlener is niet verantwoordelijk voor enige vertraging in of gebrek aan uitvoering ingevolge vertraging door Klant om te voorzien in zulke toegang of uitvoering van andere verantwoordelijkheden van Klant, waaronder het tijdig nemen van beslissingen, onder deze Overeenkomst.

25. Geografische reikwijdte en Rechtskeuze

De rechten, verplichtingen en verbintenissen van elke Partij zijn uitsluitend geldig in het land waar de Dienst wordt uitgevoerd.

Beide partijen aanvaarden de toepassing van het recht van het land waar de transactie is uitgevoerd voor de regeling, interpretatie en tenuitvoerlegging van alle Klant's en Dienstverlener's respectievelijke rechten, verplichtingen en verbintenissen die voortvloeien uit of op enigerlei wijze gerelateerd zijn aan het voorwerp van deze Overeenkomst zonder inachtneming van de bepalingen van internationaal privaatrecht. Indien een clause uit deze Overeenkomst ongeldig wordt verklaard, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen zich in zulk geval inspannen om een nieuwe, geldige clause op te stellen die zo dicht mogelijk de ongeldige clause benadert binnen de strekking van de Overeenkomst. In elk geval blijven de overblijvende bepalingen van deze Overeenkomst van kracht.

TOSHIBA

Deze Overeenkomst en toepasselijke Transactiedocumenten (bv. Statement of Work, Wijzigingsbesluit, Bijlagen, Aansluitingen) zijn de volledige overeenkomst tussen Klant en Dienstverlener voor Diensten en vervangt elke voorafgaande mondelinge of schriftelijk overeenkomst tussen Klant en Toshiba. Elke Partij aanvaardt, voor rekening van zijn onderneming, de bepalingen van deze Overeenkomst door de ondertekening van deze Overeenkomst (of elk ander document dat deze Overeenkomst opneemt door verwijzing) door een 'natte' handtekening, of, waar wettelijk erkend, elektronisch. Eenmaal ondertekend zijn onderworpen aan deze Overeenkomst: i) elke reproductie van deze Overeenkomst, een Aansluiting of Transactiedocument op een betrouwbare manier gemaakt (bijvoorbeeld elektronische afbeelding, fotokopie of fax) en ii) alle Diensten besteld onder deze Overeenkomst.

[Naam Onderneming Klant]

[TGCS Entity name]

Handtekening: _____

Handtekening: : _____

Gemachtigd Vertegenwoordiger

Gemachtigd Vertegenwoordiger

Naam: _____

Name (type or print): _____

Titel: _____

Titel: _____

Datum: _____

Datum: _____