

## Algemene Voorwaarden Abonnementsovereenkomsten Pro-Rec Solutions B.V.

### 1.1 Definities

**Abonnement:** De verbintenis tussen opdrachtgever en Pro-Rec Solutions B.V. (hierna te noemen Pro-Rec) op grond waarvan Pro-Rec de overeengekomen werkzaamheden verricht ten behoeve van opdrachtgever indien van toepassing binnen de responstijd.

**Het systeem:** De installatie en/of onderdelen ervan en/of de bij de installatie behorende apparatuur waarop het abonnement betrekking heeft.

**Preventief onderhoud:** Onderhoud dat periodiek op locatie of remote plaatsvindt door een onderhoudsmonteur en dat bestaat uit de werkzaamheden zoals in de overeenkomst zijn gespecificeerd.

**Correctief onderhoud:** Het opheffen, door middel van vervanging en/of reparatie, van de tijdens het preventieve onderhoud geconstateerde of door de opdrachtgever gemelde defect(en) aan het systeem.

**Storingsopvolging:** De inspanningen van de storingsmonteur, op locatie of remote, om de door de opdrachtgever gemelde storing en/of defecten aan het systeem te verhelpen.

**Cloudservices:** zijn online services en bijbehorende Cloud gebaseerde API's (Application Programming Interfaces) die door Pro-Rec ter beschikking worden gesteld, met inbegrip van maar niet beperkt tot software-as-a-service, platform-as-a-service, cloudhostingservices en online trainingservices, die alleen of in combinatie met software worden aangeboden. Software, klantinhoud en inhoud van derden zijn niet bij cloudservices inbegrepen.

**Klantinhoud:** verwijst naar gegevens, tekst, audio, video, afbeeldingen, modellen of software die door de opdrachtgever of een gebruiker in cloudservices wordt ingevoerd en uitvoerd die door de opdrachtgever of een gebruiker wordt gegenereerd door middel van het gebruik van dergelijke cloudservices op basis van dergelijke inhoud, met uitzondering van inhoud van derden of andere inhoud die eigendom is van of beheerd wordt door Pro-Rec en die door Pro-Rec of aan haar gelieerde ondernemingen via of binnen cloudservices beschikbaar wordt gesteld.

**Acceptable Use Policy:** de voorwaarden waaraan opdrachtgever moet voldoen wanneer u gebruik maakt van de onlineservices (cloudservices) die door ons beschikbaar worden gesteld.

2.1 Pro-Rec is gehouden de werkzaamheden op zorgvuldige wijze uit te voeren zoals dat een goed opdrachtnemer betaamt.

2.2 Pro-Rec is verplicht om alle gegevens van de opdrachtgever vertrouwelijk te behandelen, voor zover deze gegevens als vertrouwelijk aan hem bekend zijn gemaakt, en ervoor te zorgen dat in haar opdracht uitvoerenden die vertrouwelijkheid respecteren.

2.3 Werkzaamheden voortvloeiende uit de overeenkomst kunnen in opdracht en onder verantwoording van Pro-Rec door derden worden uitgevoerd.

2.4 Pro-Rec kan de rechten voortvloeiende uit de overeenkomst geheel of gedeeltelijk overdragen aan derden.

3.1 Indien niet anders overeengekomen vinden de werkzaamheden plaats gedurende de werktijden van maandag tot en met vrijdag van 08:00 tot 17:00 uur (met uitzondering van de algemeen erkende feestdagen). Bij uitloop van de werkzaamheden na 17.00 uur dient opdrachtgever voor eigen rekening een medewerker aanwezig te houden. Indien opdrachtgever hiertoe uitdrukkelijk opdracht geeft en het voor Pro-Rec mogelijk is, worden de werkzaamheden buiten de in lid 1 genoemde tijden uitgevoerd, doch de daaruit voortvloeiende meerkosten brengt Pro-Rec opdrachtgever in rekening.

3.2 Indien opdrachtgever hiertoe uitdrukkelijk opdracht geeft en het voor Pro-Rec mogelijk is, worden de werkzaamheden buiten de in lid 1 genoemde tijden uitgevoerd.

3.3 Een x-uurs respons service garandeert onder de overeenkomst binnen x uur na melding door opdrachtgever de aanvang van opvolging van de melding

op locatie of remote van een goed getrainde servicemonteur of namens Pro-Rec.

3.4 Deze melding kan op elk moment van de dag of nacht plaatsvinden op werk-, weekend- en/of feestdagen.

3.5 Partijen kunnen een x uurs-continu-responsabonnement overeenkomen waarbij Pro-Rec te allen tijde binnen x uur aanvangt met opvolging van de melding op locatie of remote.

3.6 Partijen kunnen een x uurs-werkdagenabonnement overeenkomen waarbij de opvolging van de melding op locatie of remote binnen x uur na melding aanvangen en waarbij de uren tussen vrijdag 17:00 uur en maandag 08:00 uur niet zijn inbegrepen.

3.7 Partijen kunnen een x uurs-dagresponsabonnement overeenkomen waarbij de werkzaamheden mogelijk binnen x uur na melding aanvangen en waarbij enkel de werktijden zoals genoemd in lid 1 zijn inbegrepen.

3.8 Een x-uurs respons service garandeert in geen enkel geval de beschikbaarheid van cloudservices.

4.1 Pro-Rec is niet gehouden tot de uitvoering van haar werkzaamheden indien:

– De opdrachtgever niet aan haar verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst voldoet zoals onder andere aan haar betalingsverplichting en aan de verplichtingen genoemd in artikel 6.

– Het systeem een bewerking heeft ondergaan, na de aflevering is beschadigd en/of veranderd al dan niet als gevolg van onoordeelkundig gebruik, en/of in het geval dat derden zonder voorafgaande schriftelijke instemming van Pro-Rec reparatie of andere werkzaamheden aan het systeem hebben verricht.

– Het systeem zonder toestemming van Pro-Rec is verplaatst naar een ander adres dan het in de overeenkomst vermelde risicoadres.

– Binnen de mogelijkheden van het systeem, een wezenlijke verandering plaatsvindt van het gebruik ervan en de overeenkomst hier nog niet op is aangepast.

5.1 Facturen van abonnementsovereenkomsten worden door Pro-Rec bij het aangaan van de overeenkomst en vervolgens na aanvang van het daaropvolgende kalenderjaar aan opdrachtgever verstuurd.

5.2 Pro-Rec berekent de abonnementsvergoeding over de na ingangsdatum resterende maanden van het lopend kalenderjaar tenzij in de overeenkomst anders is bepaald.

5.3 Indien door Pro-Rec meer tijd aan de uitvoering van het preventief onderhoud moet worden besteed dan normaliter in het kader van de uitvoering van het abonnement het geval is en in geval van aan opdrachtgever te wijden wachttijden of ter vergeefse bezoeken, dan is opdrachtgever gehouden de betreffende in rekening gebrachte kosten aan Pro-Rec te betalen.

5.4 Voortijdige beëindiging door opdrachtgever laat zijn betalingsverplichting onverlet. Restitutie vindt niet plaats.

5.5 Pro-Rec mag een stijging van de kostprijsbepalende factoren, die is opgetreden na het sluiten van de overeenkomst, aan opdrachtgever doorberekenen. Opdrachtgever is gehouden de prijsstijging op eerste verzoek te voldoen.

6.1 Opdrachtgever komt expliciet overeen wie binnen zijn bedrijf contactpersoon voor Pro-Rec is in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst.

6.2 Alle optredende storingen en defecten aan het systeem met uitzondering van die de opdrachtgever zelf mogelijk verhelpt door het vervangen van normale verbruiksmaterialen, dienen onverwijld, doch uiterlijk vijf werkdagen nadat de storing zich heeft voorgedaan of het defect is ontstaan, te worden gemeld aan Pro-Rec alsmede de aard en de ernst ervan.

6.3 Wijzigingen waaronder aan de aansluitingen en (hulp)apparaten, verplaatsingen, bouwkundige wijzigingen en overige veranderingen aan het systeem kunnen door opdrachtgever worden uitgevoerd mits Pro-Rec daaraan voorafgaand schriftelijk haar toestemming verleent.

6.4 Indien er sprake is van een (signalerings)systeem met een stil-alarmmelding dient de opdrachtgever ervoor te zorgen dat Pro-Rec tijdig en schriftelijk op de hoogte wordt

gesteld van omvang, tijdstip van aanvang en tijdsduur van het werk ter voorkoming van nodeloze alarm.

6.5 Opdrachtgever is bevoegd niet door Pro-Rec geleverde apparatuur aan te sluiten, mits Pro-Rec tevoren schriftelijk verklaart tegen de aankoppeling en de te gebruiken interface geen bezwaar te hebben.

6.6 Opdrachtgever mag zich bedienen van accessoires, zoals microfoons en batterijen naar eigen keuze tenzij Pro-Rec het gebruik van bepaalde accessoires voorschrijft.

6.7 De ruimte waarin het systeem zich bevindt, dient stof-, vocht- en trillingvrij en tussen de 15 en 25 graden Celsius te zijn en moet voldoen aan de in de gebruiksaanwijzing en/of in de gebruikersinstructie gestelde eisen.

6.8 Opdrachtgever dient de installatie, de daarbij behorende (rand-) apparatuur en informatie waaronder het logboek ten behoeve van de werkzaamheden onmiddellijk ter beschikking te stellen aan het personeel van Pro-Rec, evenals, kosteloos, de benodigde assistentie, voorzieningen en faciliteiten, bijvoorbeeld:

– voor het bereken van ingebouwde, hooggeplaatste of moeilijk te bereiken apparatuur;

– om de werkzaamheden aaneengesloten te kunnen uitvoeren;

dan wel dat deze door opdrachtgever binnen een half uur ter beschikking worden gesteld bij gebreke waarvan Pro-Rec het recht heeft hiervoor zorg te dragen voor rekening van en al dan niet in naam van opdrachtgever.

6.9 Voor cloudservices (en de daar bijbehorende software en documentatie) die deel uitmaken van een abonnement, verleent Pro-Rec opdrachtgever een niet-exclusief, niet overdraagbaar, niet sublicentieerbare, beperkte licentie/recht op toegang tot en gebruik van dergelijke cloudservices voor de interne bedrijfsdoeleinden van de opdrachtgever gedurende de geldende abonnementssterm, uitsluitend in overeenstemming met de rechten en deze overeenkomst.

7.1 Pro-Rec is nimmer aansprakelijk voor welke schade, uit welken hoofde ook, met inbegrip van gevolgschade, althans Pro-Rec en in ieder geval haar aansprakelijkheid in alle gevallen wordt beperkt tot maximaal het over een jaar aan opdrachtgever gefactureerde bedrag. Opdrachtgever dient te zorgen voor een back-up en voor een papieren kopie van gegevens en informatie waaronder het logboek en, indien van toepassing, een complete actuele set bijgewerkte installatieplattegronden.

7.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de beveiliging van de systemen van opdrachtgever, met inbegrip van de software op de systemen van de opdrachtgever, en zal commercieel redelijke stappen ondernemen om malware, virussen, spyware, Trojaanse paarden en dergelijke uit de systemen van de opdrachtgever te weren.

7.3 Opdrachtgever kan cloudservices gebruiken om e-mails of andere berichten naar gebruikers en derden te sturen. Opdrachtgever is als enige verantwoordelijk voor dergelijke berichten en hun inhoud. Berichten kunnen worden geblokkeerd, vertraagd of verhinderd voor aflevering door bestemmings servers en andere redenen buiten de controle van Pro-Rec, en er is geen garantie dat berichten hun beoogde bestemming binnen een bepaald tijdsbestek zullen bereiken.

7.4 Opdrachtgever zorgt ervoor dat alle gebruikers van cloudservices zich houden aan de Acceptable Use Policy (AUP) (zie hierna artikel 12). Opdrachtgever vrijwaart Pro-Rec en aan haar gelieerde ondernemingen voor alle vorderingen, schade, boetes en kosten van derden die op enigerlei wijze verband houden met:

– een schending van de AUP door de opdrachtgever of een gebruiker;

– een schending van wetten of voorschriften, of rechten van anderen door het gebruik van de cloudservices;

– de klantinhoud;

7.5 Alle partijen zullen de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming naleven met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens in verband met hun respectieve verplichtingen binnen het abonnement.

7.6 Pro-Rec en aan haar gelieerde ondernemingen kunnen (systeem)informatie, statistieken en meetgegevens met betrekking tot het gebruik, de werking, de ondersteuning en het onderhoud van het abonnement verzamelen en

gebruiken voor de bewaking, ontwikkeling en verbetering van hun producten en services of voor de handhaving van hun rechten, op voorwaarde dat de systeem-informatie die is afgeleid van klantinhoud wordt samengevoegd met andere informatie, zodat de oorspronkelijke klantinhoud niet identificeerbaar is.

**8.1** Facturen van separate opdrachten en/of meerwerk verstuurt Pro-Rec soms voor de voorschotbetaling voorafgaand aan en voor het overige na afloop van de werkzaamheden.

**8.2** In het geval dat Pro-Rec in vervolg op de preventieve onderhoudsbeurt en in het geval van correctief onderhoud en storingsbezoeken (vervangende) apparatuur en/of onderdelen levert en installeert en/of storingen verhelpt, dan brengt Pro-Rec opdrachtgever de kosten hiervan op basis van nacalculatie alsmede de voorrijkosten in rekening. De uurtarieven en de prijzen van de materialen zijn gebaseerd op het actuele prijspeil van het moment van uitvoering van de werkzaamheden.

**8.3** Alle bedragen zijn exclusief BTW, met uitzondering van de bedragen genoemd in de overeenkomst met particulieren.

**9.1** De overeenkomst wordt steeds stilzwijgend met een jaar verlengd.

**9.2** Partijen kunnen met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor afloop van een abonnementsjaar schriftelijk opzeggen en dragen zelf zorg voor de ontvangst van een ontvangstbevestiging.

**10.1** In gevallen van oorlog, werkstaking, stremming van aanvoer van onderdelen, pandemie, epidemie, alsmede van alle omstandigheden van zodanige aard, dat naar redelijkheid en billijkheid nakoming van de overeenkomst niet kan worden gevergd, wordt overmacht aangenomen. Pro-Rec en opdrachtgever stellen elkaar zo spoedig mogelijk op de hoogte van dergelijke omstandigheden.

**10.2** Betalingsonmacht is geen overmacht.

**10.3** Wanneer zich een overmacht situatie voordoet bij een door Pro-Rec ingeschakelde hulppersoon die zich jegens Pro-Rec op overmacht beroept, dan dient dit mede als bij Pro-Rec overmacht situatie worden aangemerkt die jegens opdrachtgever werkt.

**10.4** In geval van overmacht kan Pro-Rec en opdrachtgever gerechtigd de nakoming van de voor ieder der partijen uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen geheel of gedeeltelijk op te schorten voor de duur van zodanige overmacht zonder over en weer tot enige schadevergoeding ter zake te kunnen verplichten.

**10.5** Indien de overmacht periode langer dan drie maanden heeft geduurd of naar het oordeel van beide partijen reeds bij voorbaat vaststaat dat deze meer dan drie maanden zal duren, kan de partij tegenover wie een beroep op overmacht wordt gedaan, de overeenkomst per aangetekende brief met onmiddellijke ingang beëindigen, zonder dat partijen op grond daarvan over en weer tot schadevergoeding gehouden zijn.

**11.1** De in de overeenkomst expliciet overeengekomen bepalingen prevaleren boven de algemene voorwaarden van Pro-Rec die weer prevaleren boven de toepasselijke Algemene Leveringsvoorwaarden Installerende Bedrijven 2024 (ALIB 2024) en voor particuliere opdrachtgevers de Algemene Voorwaarden voor Installatiewerk voor Consumenten AVIC.

## 12 Acceptable Use Policy Cloudservices

### 12.1 Toegangsgegevens

Opdrachtgever zal:

- geen valse identiteit gebruiken om toegang te krijgen tot de cloudservices;
- toegangsgegevens en beveiligingstokens zorgvuldig opslaan en beschermen tegen ongeoorloofde toegang, openbaarmaking of gebruik;
- geen gebruikmaken van cloudservices op andere manieren dan via uw gebruikersaccount of andere door ons toegestane middelen;
- de authenticatie of beveiliging van uw gebruikersaccount, de onderliggende technologie of de daarmee verband houdende(e) host, netwerk of account, niet omzeilen of openbaar maken;

– zorgen dat de toegangsgegevens niet met andere personen worden gedeeld en alleen worden gebruikt door de persoon aan wie de gegevens zijn verstrekt. Pro-Rec kan de toegangsgegevens wijzigen als wij naar ons redelijk oordeel bepalen dat een wijziging noodzakelijk is;

**12.2** Onwettig, schadelijk of aanstootgevend gebruik van soortgelijke inhoud.

Opdrachtgever zal cloudservices niet gebruiken voor illegale, schadelijke of aanstootgevende doeleinden of om inhoud die illegaal, schadelijk, frauduleus, inbreuk makend of aanstootgevend is te verzenden, op te slaan, over te geven, te distribueren of anderszins beschikbaar te maken, en zal dergelijk gebruik niet promoten of faciliteren en niet anderen aanmoedigen of instrueren om cloudservices voor dergelijke doeleinden te gebruiken. Opdrachtgevers zullen niet:

- wetten of voorschriften, of rechten van anderen schenden;
- schadelijk zijn voor anderen, of voor onze reputatie inclusief door het aanvaarden of verspreiden van frauduleuze goederen, services, regelingen of promoties, regelingen om snel geld te verdienen, ponzi- of piramidespelen, phishing, farming of andere bedrieglijke praktijken;
- in of als onderdeel van uw inhoud hyperlinks opnemen, opslaan of versturen, of toegang verlenen tot externe websites of gegevensfeeds, inclusief ingebouwde widgets of andere toegangsmiddelen, waarvoor u geen toestemming hebt of die illegaal zijn;
- lasterlijk, obscene, beledigend, privacy-schendend of anderszins verwerpelijk zijn;

### 12.3 Schending van gebruiksbeperkingen

Opdrachtgever zal niet:

- cloudservices doorverkopen, overdragen, in sublicentie uitgeven, uitlenen, leasen of publiceren, of cloudservices gebruiken bij het outsourcen van een zakelijk proces of andere uitbesteding of een time-sharingdienst (tenzij uitdrukkelijk door ons toegestaan);
- cloudservices of de onderliggende technologie reverse-engineeren, disassembleren, decompileren of anderszins wijzigen, samenvoegen, manipuleren, repareren of afgeleide werken op basis hiervan maken of proberen de broncode hiervan te achterhalen (behalve voor zover deze beperking in strijd is met de toepasselijke wetgeving in uw jurisdictie);
- Toegang proberen te verkrijgen tot cloudservices vanaf elke locatie die verboden is door of onderworpen is aan sancties of licentie-eisen volgens de toepasselijke sancties en/of (her)exportcontrole wet- en regelgeving, inclusief die van de Europese Unie, de Verenigde Staten van Amerika en/of andere toepasselijke landen, en u zult alleen niet-gereguleerde inhoud uploaden (bijv. classificatie is 'N' in de EU en 'N' voor ECCV of 'EAR99' in de VS), tenzij toegestaan door de toepasselijke (her)exportcontrolewetten of van respectievelijke overheidslicenties of -goedkeuringen.

### 12.4 Onrechtmatig gebruik

Opdrachtgever zal niet:

- cloudservices gebruiken op een manier die bedoeld is om gebruiksbeperkingen en restricties van dergelijke cloudservices (zoals toegangs- en opslagbeperkingen) te vermijden of te omzeilen, of om te monitoren of om kosten te vermijden;
- cloudservices gebruiken voor het uitvoeren van een prestatietest, het ontwikkelen van een concurrerend product of concurrerende service of het kopiëren van de kenmerken of gebruikersinterface ervan;
- de goede werking of veiligheid van één van onze (Pro-Rec of aan haar gelieerde ondernemingen) systemen verstoren;
- ongevraagde massamails of andere berichten, promoties, reclames of verzoeken, met inbegrip van commerciële reclame en informatieaankondigingen, verspreiden, publiceren, verzenden of de verzending hiervan faciliteren. U zult geen e-mailadressen wijzigen of verdoezelen of de identiteit van een afzender aannemen zonder de uitdrukkelijke toestemming van de afzender;

### 12.5 Veiligheidsovertredingen

Opdrachtgever zal de cloudservices niet gebruiken op een manier die kan resulteren in of een bedreiging kan vormen voor de veiligheid van de cloudservices of de onderliggende technologie. U zult met name:

- redelijke voorzorgsmaatregelen nemen tegen beveiligingsaanvallen, virussen en kwaadaardige code op uw systeem, on-site hardware, software of services die u gebruikt om verbinding te maken met en/of toegang te krijgen tot cloudservices;
- geen penetratietest uitvoeren van of op cloudservices of de onderliggende technologie zonder het verkregen van onze uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming;
- geen apparaten gebruiken voor toegang tot of gebruik van cloudservices die niet voldoen aan het standaard beveiligingsbeleid van de sector (bijv. Wachtwoordbescherming, virusbescherming, update- en patchniveau);

### 12.6 Monitoring, rapportage en audits

Opdrachtgever erkent dat Pro-Rec en aan haar cloudservices kunnen controleren. Pro-Rec behoudt zich het recht voor om elke schending van dit beleid te onderzoeken. Als u zich bewust wordt van een schending van dit beleid, zult u Pro-Rec onmiddellijk op de hoogte stellen en ons verzoek hulp bieden om de schending te stoppen, te beperken of te verhelpen. Pro-Rec, haar subcontractanten of geautoriseerde agenten kunnen een audit uitvoeren naar de naleving van dit beleid op uw locatie, op uw werkstations en servers, na een redelijke voorafgaande kennisgeving. Pro-Rec kan elke inhoud of bron die de door ons verkregen cloudservices schendt, verwijderen of de toegang daartoe ontzeggen of wijzigen. Pro-Rec kan elke activiteit waarvan wij vermoeden dat deze in strijd is met een wet of voorschrift melden aan een bevoegde wetshandhavingsambtenaren, regelgevende instanties of andere bevoegde derden. Indien een partij beweert dat uw gebruik van de cloudservices of van uw inhoud de rechten van deze derde partij of een wet of voorschrift schendt, kan Pro-Rec de betreffende klantinformatie delen.

## 13 – Verwerking van persoonsgegevens (AVG)

**13.1** Voor zover Pro-Rec in het kader van de overeenkomst persoonsgegevens verwerkt, doet zij dit uitsluitend als verwerker in opdracht van opdrachtgever (verwerkingsverantwoordelijke) en uitsluitend ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst.

**13.2** Pro-Rec verwerkt persoonsgegevens niet voor eigen doeleinden en verstrekt deze niet aan derden, tenzij opdrachtgever hiervoor toestemming heeft gegeven of een wettelijke verplichting dit vereist.

**13.3** Pro-Rec treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen en legt medewerkers die toegang hebben een geheimhoudingsplicht op.

**13.4** Pro-Rec meldt een datalek binnen 48 uur na ontdekking aan opdrachtgever. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor eventuele melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

**13.5** Pro-Rec verleent opdrachtgever op verzoek medewerking bij het afhandelen van verzoeken van betrokkenen (zoals inzage of verwijdering) en bij het aantonen van naleving van de AVG.

**13.6** Na beëindiging van de overeenkomst verwijdt Pro-Rec de persoonsgegevens van opdrachtgever, tenzij een wettelijke bewaarplicht anders vereist.

Mei 2026