Deltazijde 30 A - 30 B
1261 ZM BLARICUM
THE NETHERLANDS
: +31 (0)35 208 9316
: info@besure-nl.com
: besure-international.nl
KvK/COC: 90744039
BTW/VAT NL 865 437 154 B 01

ALGEMENE VOORWAARDEN

BeSuRe International B.V.

Versie 05-08-2026

Inhoudsopgave

HOOFDSTUK 1 – DEFINITIES, TOEPASSELIJKHEID EN TOTSTANDKOMING VAN OVEREENKOMSTEN 2
HOOFDSTUK 2 – PRIJZEN, LEVERING, RISICO-OVERGANG EN INTERNATIONALE HANDEL 7
HOOFDSTUK 3 – BETALING, ZEKERHEDEN EN EIGENDOMSVOORBEHOUD 7
HOOFDSTUK 4 – INSTALLATIE, OPLEVERING, GARANTIE EN SERVICE 7
HOOFDSTUK 5 – SOFTWARE, CLOUDDIENSTEN, CYBERSECURITY, PRO ACTIVE MONITORING EN DIGITALE DIENSTVERLENING 14
HOOFDSTUK 6 – AANSPRAKELIJKHEID, OVERMACHT, COMPLIANCE, EXPORTCONTROLE EN VERANTWOORD ONDERNEMEN 20
HOOFDSTUK 7 – INTELLECTUELE EIGENDOM, GEHEIMHOUDING, PRIVACY, BEËINDIGING EN GESCHILLEN 25
HOOFDSTUK 8 – SLOTBEPALINGEN, TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLENBESLECHTING 30
BIJLAGE A – SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) 33

Deltazijde 30 A - 30 B
1261 ZM BLARICUM
THE NETHERLANDS
: +31 (0)35 208 9316
: info@besure-nl.com
: besure-international.nl
KvK/COC: 90744039
BTW/VAT NL 865 437 154 B 01

HOOFDSTUK 1 – DEFINITIES, TOEPASSELIJKHEID EN TOTSTANDKOMING VAN OVEREENKOMSTEN

Artikel 1 – Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

1.1 BeSuRe
BeSuRe International B.V., statutair gevestigd te Blaricum, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 90744039, alsmede haar rechtsopvolgers en groepsmaatschappijen.

1.2 Afnemer
Iedere natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, iedere rechtspersoon, overheidsinstantie of andere organisatie waarmee BeSuRe een Overeenkomst sluit of beoogt te sluiten.

1.3 Partijen
BeSuRe en Afnemer gezamenlijk.

1.4 Overeenkomst
Iedere overeenkomst, opdracht, orderbevestiging, offerteacceptatie, raamovereenkomst, serviceovereenkomst, onderhoudsovereenkomst, leaseovereenkomst of andere rechtsverhouding tussen Partijen.

1.5 Producten
Alle door BeSuRe geleverde zaken, waaronder doch niet uitsluitend:

- elektronische artikelbeveiligingssystemen (EAS);
- detectiepoorten;
- RFID-oplossingen;
- elektronische schaplabels (ESL);
- people counting-systemen;
- camerasystemen;
- toegangscontrolesystemen;
- beveiligingstags;
- labels;
- deactivators;
- accessoires;
- onderdelen;
- software;
- firmware;
- cloudapplicaties;
- overige hardware.

1.6 Diensten

Onder Diensten worden verstaan onder meer:

- advisering;
- engineering;
- projectmanagement;
- installatie;

Deltazijde 30 A - 30 B
1261 ZM BLARICUM
THE NETHERLANDS
: +31 (0)35 208 9316
: info@besure-nl.com
: besure-international.nl
KvK/COC: 90744039
BTW/VAT NL 865 437 154 B 01

- configuratie;
- programmering;
- inbedrijfstelling;
- opleiding;
- inspectie;
- onderhoud;
- reparatie;
- monitoring;
- remote support;
- onsite support;
- software-updates;
- firmware-updates;
- technische ondersteuning;
- consultancy.

1.7 Software

Alle software, firmware, SaaS-oplossingen, cloudsoftware, mobiele applicaties, portals, dashboards en overige digitale programmatuur die door BeSuRe wordt geleverd of beschikbaar wordt gesteld.

1.8 Clouddiensten

Alle online diensten waaronder hosting, cloudopslag, data-analyse, dashboards, remote management, Pro Active Monitoring en overige internetdiensten.

1.9 Installatie

Alle werkzaamheden die noodzakelijk zijn voor levering, montage, aansluiting, configuratie, programmering, testen en oplevering van Producten.

1.10 Werkdag

Maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen in Nederland.

1.11 Schriftelijk

Onder schriftelijk wordt mede verstaan:

- e-mail;
- digitale ondertekening;
- klantportalen;
- elektronische berichten;
- andere duurzame digitale communicatiemiddelen.

1.12 Intellectuele Eigendomsrechten

Alle huidige en toekomstige rechten waaronder:

- auteursrechten;
- databankrechten;
- modellenrechten;
- merkrechten;
- octrooien;

Deltazijde 30 A - 30 B
1261 ZM BLARICUM
THE NETHERLANDS
: +31 (0)35 208 9316
: info@besure-nl.com
: besure-international.nl
KvK/COC: 90744039
BTW/VAT NL 865 437 154 B 01

- handelsnamen;
- knowhow;
- bedrijfsgeheimen;
- broncodes;
- documentatie;
- tekeningen;
- software.

1.13 Incoterms

De meest recente versie van de Incoterms®, uitgegeven door de International Chamber of Commerce (ICC). Indien Partijen een Incoterm overeenkomen, geldt de versie Incoterms® 2020, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

1.14 Sanctiewetgeving

Alle nationale en internationale sanctiewetgeving, exportcontrolewetgeving, dual-use regelgeving en overige regelgeving inzake internationale handel die op de Overeenkomst van toepassing is.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

2.1
Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten, leveringen, installaties, diensten, onderhoudsovereenkomsten, softwarelicenties, clouddiensten, abonnementen en overige rechtsverhoudingen tussen BeSuRe en Afnemer.

2.2
Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn uitsluitend geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk door BeSuRe zijn bevestigd.

2.3
Algemene voorwaarden van Afnemer worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, ongeacht het moment waarop deze worden verstrekt.

2.4
Indien afzonderlijke voorwaarden gelden voor specifieke producten of diensten (zoals software, cloud, onderhoud of lease), maken deze integraal onderdeel uit van de Overeenkomst.

2.5
Indien bepalingen onderling strijdig zijn, geldt de volgende rangorde:

1. schriftelijke overeenkomst;
2. orderbevestiging;
3. bijzondere voorwaarden;
4. deze Algemene Voorwaarden.

2.6
De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) is uitdrukkelijk uitgesloten.

Deltazijde 30 A - 30 B
1261 ZM BLARICUM
THE NETHERLANDS
: +31 (0)35 208 9316
: info@besure-nl.com
: besure-international.nl
KvK/COC: 90744039
BTW/VAT NL 865 437 154 B 01

Artikel 3 – Offertes en aanbiedingen

3.1
Alle offertes zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

3.2
Offertes zijn geldig gedurende dertig (30) dagen, tenzij schriftelijk anders vermeld.

3.3
Kennelijke fouten, vergissingen, drukfouten of rekenfouten binden BeSuRe niet.

3.4
Afbeeldingen, tekeningen, maatvoeringen, technische specificaties en brochures dienen uitsluitend ter informatie.

3.5
BeSuRe behoudt zich het recht voor technische wijzigingen aan Producten door te voeren zolang hierdoor de functionaliteit niet wezenlijk wordt aangetast.

3.6
Alle offertes zijn gebaseerd op de informatie die Afnemer heeft verstrekt. Afnemer staat in voor de juistheid en volledigheid daarvan.

Artikel 4 – Totstandkoming van de Overeenkomst

4.1
Een Overeenkomst komt uitsluitend tot stand nadat BeSuRe de opdracht schriftelijk heeft bevestigd dan wel feitelijk met de uitvoering is begonnen.

4.2
Mondelinge toezeggingen van medewerkers binden BeSuRe uitsluitend indien deze schriftelijk zijn bevestigd.

4.3
Iedere wijziging van een Overeenkomst geldt als meer- of minderwerk en kan leiden tot aanpassing van prijs, planning en levertijd.

4.4
Indien Afnemer een opdracht annuleert nadat BeSuRe reeds werkzaamheden heeft verricht of materialen heeft besteld, is BeSuRe gerechtigd alle reeds gemaakte kosten, gederfde winst en overige schade aan Afnemer in rekening te brengen.

4.5
Projecten waarvoor engineering, tekenwerk, projectmanagement of installatiespecificaties worden vervaardigd kunnen afzonderlijk worden gefactureerd, ook indien uiteindelijk geen levering plaatsvindt.

4.6
Voor installatieprojecten is BeSuRe gerechtigd een aanbetaling van ten minste vijftig procent (50%) van de opdrachtwaarde te verlangen alvorens materialen worden besteld of werkzaamheden worden ingepland.

Deltazijde 30 A - 30 B
1261 ZM BLARICUM
THE NETHERLANDS
: +31 (0)35 208 9316
: info@besure-nl.com
: besure-international.nl
KvK/COC: 90744039
BTW/VAT NL 865 437 154 B 01

4.7
Indien een kredietwaardigheidsbeoordeling daartoe aanleiding geeft, is BeSuRe gerechtigd aanvullende zekerheden of vooruitbetaling te verlangen alvorens de Overeenkomst uit te voeren.

Artikel 5 – Elektronische communicatie

5.1
Elektronische communicatie tussen Partijen heeft dezelfde rechtskracht als schriftelijke communicatie.

5.2
Digitale handtekeningen, elektronische opdrachtbevestigingen en elektronische acceptaties gelden als rechtsgeldige ondertekening.

5.3
Partijen erkennen dat elektronische opslag van gegevens als bewijs kan dienen.

Deltazijde 30 A - 30 B
1261 ZM BLARICUM
THE NETHERLANDS
: +31 (0)35 208 9316
: info@besure-nl.com
: besure-international.nl
KvK/COC: 90744039
BTW/VAT NL 865 437 154 B 01

HOOFDSTUK 2 – PRIJZEN, LEVERING, RISICO-OVERGANG EN INTERNATIONALE HANDEL
HOOFDSTUK 3 – BETALING, ZEKERHEDEN EN EIGENDOMSVOORBEHOUD
HOOFDSTUK 4 – INSTALLATIE, OPLEVERING, GARANTIE EN SERVICE

Artikel 28 – Algemene bepalingen betreffende installatie

28.1
BeSuRe voert installaties uit overeenkomstig de tussen Partijen overeengekomen technische specificaties, de geldende wet- en regelgeving en de normen van goed vakmanschap.

28.2
Installatiewerkzaamheden vinden uitsluitend plaats nadat Afnemer heeft voldaan aan alle voorbereidingsverplichtingen zoals opgenomen in deze Algemene Voorwaarden of de Overeenkomst.

28.3
Indien tijdens de uitvoering blijkt dat aanvullende werkzaamheden noodzakelijk zijn voor een correcte of veilige installatie, is BeSuRe gerechtigd deze werkzaamheden als meerwerk uit te voeren.

28.4
Tenzij schriftelijk anders overeengekomen zijn bouwkundige werkzaamheden, hak-, breek-, schilder-, timmer-, metsel-, vloer-, plafond-, elektrotechnische of netwerkvoorzieningen geen onderdeel van de Overeenkomst.

28.5
BeSuRe bepaalt de installatiemethode, voor zover Partijen hierover geen specifieke afspraken hebben gemaakt.

Artikel 29 – Verplichtingen van Afnemer

29.1
Afnemer zorgt ervoor dat vóór aanvang van de installatiewerkzaamheden:

- de locatie veilig toegankelijk is;
- alle benodigde vergunningen aanwezig zijn;
- elektriciteitsvoorzieningen beschikbaar zijn;
- internetverbindingen functioneren;
- bekabeling gereed is, tenzij deze door BeSuRe wordt aangelegd;
- bouwkundige werkzaamheden zijn afgerond;
- obstakels zijn verwijderd.

29.2
Indien werkzaamheden niet kunnen worden uitgevoerd door omstandigheden die aan Afnemer zijn toe te rekenen, worden alle wachturen, extra reisuren en aanvullende werkzaamheden afzonderlijk gefactureerd.

29.3
Afnemer staat ervoor in dat alle door hem verstrekte gegevens juist, volledig en actueel zijn.

Deltazijde 30 A - 30 B
1261 ZM BLARICUM
THE NETHERLANDS
: +31 (0)35 208 9316
: info@besure-nl.com
: besure-international.nl
KvK/COC: 90744039
BTW/VAT NL 865 437 154 B 01

Artikel 30 – Oplevering

30.1
Na voltooiing van de werkzaamheden voert BeSuRe een functionele eindcontrole uit.

30.2
Een installatie wordt geacht te zijn opgeleverd indien:

- de eindcontrole succesvol is afgerond;
- Afnemer de installatie in gebruik neemt;
- Afnemer zonder gegronde reden weigert de installatie te accepteren.

30.3
Kleine tekortkomingen die normaal gebruik niet verhinderen vormen geen reden om oplevering te weigeren.

30.4
Na oplevering gaat het risico over overeenkomstig Hoofdstuk 2.

Artikel 31 – Garantie

31.1
BeSuRe garandeert dat de geleverde Producten gedurende de overeengekomen garantieperiode vrij zijn van materiaal-, fabricage- en constructiefouten.

31.2
Tenzij schriftelijk anders overeengekomen bedraagt de standaardgarantie:

- **24 maanden** op nieuw geleverde hardware;
- **12 maanden** op uitgevoerde installatiewerkzaamheden;
- **90 dagen** op uitgevoerde reparaties.

31.3
Voor software, firmware en cloudapplicaties geldt uitsluitend de garantie zoals uitdrukkelijk in de licentievoorwaarden is opgenomen.

31.4
Garantie houdt uitsluitend in dat BeSuRe naar eigen keuze:

- herstelt;
- vervangt;
- onderdelen vervangt;
- een passende prijsvermindering verleent.

Afnemer heeft geen recht op een specifieke vorm van herstel.

Artikel 32 – Uitsluitingen van garantie

Garantie vervalt indien een gebrek geheel of gedeeltelijk is veroorzaakt door:

Deltazijde 30 A - 30 B
1261 ZM BLARICUM
THE NETHERLANDS
: +31 (0)35 208 9316
: info@besure-nl.com
: besure-international.nl
KvK/COC: 90744039
BTW/VAT NL 865 437 154 B 01

- onoordeelkundig gebruik;
- onjuist onderhoud;
- wijzigingen door derden;
- montage door derden;
- installaties & apparatuur van derden;
- vandalisme;
- brand;
- blikseminslag;
- vocht;
- overstroming;
- storm;
- netspanningsproblemen;
- internetstoringen;
- storingen in WiFi-netwerken;
- wijzigingen in de omgeving waardoor detectiesystemen worden beïnvloed;
- software van derden;
- virussen;
- cyberincidenten;
- onjuiste netwerkinstellingen;
- gebruik buiten de productspecificaties.

Artikel 33 – Garantiewerkzaamheden

33.1
Garantiewerkzaamheden worden uitgevoerd tijdens normale werkdagen en kantooruren.

33.2
BeSuRe bepaalt of herstel:

- op locatie;
- op afstand;
- in haar werkplaats;
- door vervanging

plaatsvindt.

33.3
Defecte onderdelen worden eigendom van BeSuRe.

33.4
Door vervanging of reparatie vangt geen nieuwe garantieperiode aan.

Artikel 34 – Software, firmware en updates

34.1
Software wordt geleverd onder licentie en nimmer verkocht.

Deltazijde 30 A - 30 B
1261 ZM BLARICUM
THE NETHERLANDS
: +31 (0)35 208 9316
: info@besure-nl.com
: besure-international.nl
KvK/COC: 90744039
BTW/VAT NL 865 437 154 B 01

34.2
BeSuRe behoudt zich het recht voor updates, patches en firmware-updates uit te brengen.

34.3
Updates kunnen noodzakelijk zijn voor:

- veiligheid;
- cyberbeveiliging;
- compatibiliteit;
- wettelijke verplichtingen;
- prestatieverbetering.

34.4
Indien Afnemer noodzakelijke updates weigert, vervallen alle aansprakelijkheden die daardoor ontstaan.

Artikel 35 – Service- en onderhoudsovereenkomsten

35.1
Service- en onderhoudsdiensten worden uitsluitend verricht indien daarvoor een afzonderlijke overeenkomst is gesloten.

35.2
Onderhoud kan onder meer omvatten:

- preventief onderhoud;
- inspecties;
- software-updates;
- firmware-updates;
- telefonische ondersteuning;
- remote support;
- onsite support;
- vervanging van onderdelen;
- periodieke controles.

35.3
De inhoud van het onderhoudspakket wordt bepaald door de afgesloten serviceovereenkomst.

35.4
Indien de Afnemer een Service- en Onderhoudsovereenkomst vóór het einde van de overeengekomen contractduur geheel of gedeeltelijk eenzijdig beëindigt, zonder dat sprake is van een aan BeSuRe toerekenbare tekortkoming die ontbinding rechtvaardigt, is de Afnemer aan BeSuRe een direct opeisbare contractuele boete verschuldigd ter hoogte van **ten minste één (1) volledig jaartarief** van de op dat moment geldende Service- en Onderhoudsovereenkomst, onverminderd het recht van BeSuRe om vergoeding van de daadwerkelijk geleden schade te vorderen voor zover deze de contractuele boete overstijgt.
De contractuele boete is verschuldigd vanaf de datum waarop de beëindiging door BeSuRe is ontvangen of waarop de overeenkomst feitelijk eindigt, indien deze datum eerder is.

35.5

Deltazijde 30 A - 30 B
1261 ZM BLARICUM
THE NETHERLANDS
: +31 (0)35 208 9316
: info@besure-nl.com
: besure-international.nl
KvK/COC: 90744039
BTW/VAT NL 865 437 154 B 01

Het voor de Service- en Onderhoudsovereenkomst verschuldigde jaartarief wordt jaarlijks door BeSuRe vastgesteld en kan per verlengingsdatum worden aangepast op basis van de ontwikkeling van de **Consumentenprijsindex (CPI) "Alle huishoudens"**, zoals gepubliceerd door het **Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)**, dan wel de daarvoor in de plaats tredende officiële index.

Een aanpassing van het jaartarief op grond van deze indexering wordt niet aangemerkt als een wijziging van de Overeenkomst en geeft de Afnemer **geen recht om de Service- en Onderhoudsovereenkomst geheel of gedeeltelijk op te zeggen, te ontbinden of anderszins te beëindigen**.

Indien de CPI niet langer wordt gepubliceerd, is BeSuRe gerechtigd een vergelijkbare, algemeen aanvaarde prijsindex toe te passen die de ontwikkeling van de inflatie zo nauwkeurig mogelijk weergeeft.

35.6
De kosten van de Service- en Onderhoudsovereenkomst worden jaarlijks vooraf gefactureerd voor de daaropvolgende contractperiode.
De facturering van de jaarlijkse verlenging vindt plaats volgens onderstaand schema:

- Installaties opgeleverd in de periode van 1 januari tot en met 30 juni: facturering vindt plaats in de maand december voorafgaand aan de nieuwe contractperiode.
- Installaties opgeleverd in de periode van 1 juli tot en met 31 december: facturering vindt plaats in de maand juni voorafgaand aan de nieuwe contractperiode.

De factuur dient uiterlijk te worden voldaan op de in de factuur vermelde vervaldatum. Bij niet-tijdige betaling is BeSuRe gerechtigd de uitvoering van de Service- en Onderhoudsovereenkomst, waaronder begrepen onderhoudswerkzaamheden, remote support, onsite support en Pro Active Monitoring, op te schorten totdat volledige betaling is ontvangen, onverminderd de overige rechten van BeSuRe uit de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden.

Artikel 36 – Pro Active Monitoring

36.1
Indien overeengekomen worden installaties aangesloten op het Pro Active Monitoring-platform van BeSuRe.

36.2
Pro Active Monitoring kan onder meer bestaan uit:

- automatische storingsmeldingen;
- statusbewaking;
- firmwarecontrole;
- netwerkmonitoring;
- systeemdiagnostiek;
- preventieve meldingen.

Deltazijde 30 A - 30 B
1261 ZM BLARICUM
THE NETHERLANDS
: +31 (0)35 208 9316
: info@besure-nl.com
: besure-international.nl
KvK/COC: 90744039
BTW/VAT NL 865 437 154 B 01

36.3
Pro Active Monitoring is een hulpmiddel ter ondersteuning van onderhoud en vormt geen garantie dat storingen altijd worden voorkomen of onmiddellijk worden gedetecteerd.

Artikel 37 – Storingen

37.1
Storingen worden door BeSuRe geclassificeerd naar prioriteit.

37.2
BeSuRe streeft naar afhandeling binnen de in de serviceovereenkomst genoemde responstijden.

37.3
Responstijden zijn inspanningsverbintenissen en geen fatale termijnen.

Artikel 38 – Remote support

38.1
BeSuRe is gerechtigd storingen eerst op afstand te onderzoeken alvorens een servicemonteur in te zetten.

38.2
Afnemer verleent alle medewerking die redelijkerwijs noodzakelijk is voor remote support.

Artikel 39 – Onsite service

39.1
Indien een storing niet op afstand kan worden opgelost, kan BeSuRe een servicemonteur inzetten.

39.2
Werkzaamheden buiten de dekking van de onderhoudsovereenkomst worden gefactureerd tegen de dan geldende tarieven.

Artikel 40 – Onderdelen

40.1
BeSuRe streeft ernaar reserveonderdelen gedurende ten minste vijf (5) jaar na levering beschikbaar te houden.

40.2
Indien onderdelen door de fabrikant niet langer worden geproduceerd, is BeSuRe gerechtigd gelijkwaardige vervangende onderdelen toe te passen.

Artikel 41 – Responstijden

Deltazijde 30 A - 30 B
1261 ZM BLARICUM
THE NETHERLANDS
: +31 (0)35 208 9316
: info@besure-nl.com
: besure-international.nl
KvK/COC: 90744039
BTW/VAT NL 865 437 154 B 01

Tenzij schriftelijk anders overeengekomen gelden de volgende streeftermijnen:

- **Online/Remote interventie of support:** binnen 24 kantooruren.
- **Onsite interventie:** binnen vijf (5) werkdagen.

Deze termijnen gelden uitsluitend voor installaties in Nederland en tijdens reguliere werkdagen.

Artikel 42 – Vervanging van apparatuur

Indien herstel economisch of technisch niet verantwoord is, is BeSuRe gerechtigd vervangende apparatuur van gelijkwaardige of betere specificaties te leveren.

Artikel 43 – Einde onderhoudsovereenkomst

43.1
Na afloop van de overeengekomen looptijd wordt een Full-Service-onderhoudsovereenkomst automatisch omgezet in een online-overeenkomst voor opeenvolgende perioden van één (1) jaar, tenzij schriftelijk anders overeengekomen of tijdig opgezegd.

43.2
Na beëindiging van de onderhoudsovereenkomst vervallen alle aanspraken op:

- preventief onderhoud;
- remote support;
- onsite support;
- firmware-updates;
- software-updates;
- Pro Active Monitoring;
- storingsprioriteit,

tenzij Partijen schriftelijk anders overeenkomen.

Deltazijde 30 A - 30 B
1261 ZM BLARICUM
THE NETHERLANDS
: +31 (0)35 208 9316
: info@besure-nl.com
: besure-international.nl
KvK/COC: 90744039
BTW/VAT NL 865 437 154 B 01

HOOFDSTUK 5 – SOFTWARE, CLOUDDIENSTEN, CYBERSECURITY, PRO ACTIVE MONITORING EN DIGITALE DIENSTVERLENING

Artikel 44 – Toepasselijkheid

44.1
Dit hoofdstuk is van toepassing op alle door BeSuRe geleverde of beschikbaar gestelde:

- software;
- firmware;
- cloudplatformen;
- SaaS-oplossingen;
- webportalen;
- mobiele applicaties;
- dashboards;
- API-koppelingen;
- IoT-diensten;
- Pro Active Monitoring;
- overige digitale diensten.

44.2
Voor software van derden gelden tevens de licentievoorwaarden van de betreffende leverancier. Bij strijdigheid prevaleren deze uitsluitend voor zover zij betrekking hebben op het gebruik van die software.

Artikel 45 – Licentie

45.1
Software wordt uitsluitend onder licentie verstrekt en wordt uitdrukkelijk niet verkocht.

45.2
Tenzij schriftelijk anders overeengekomen verkrijgt Afnemer een:

- niet-exclusieve;
- niet-overdraagbare;
- niet-sublicentieerbare;

gebruikslicentie.

45.3
De licentie geldt uitsluitend voor de overeengekomen locatie(s), gebruiker(s) of installatie(s).

45.4
Het is Afnemer zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van BeSuRe niet toegestaan software:

- te kopiëren;
- te wijzigen;
- te decompileren;
- te reverse-engineeren;

Deltazijde 30 A - 30 B
1261 ZM BLARICUM
THE NETHERLANDS
: +31 (0)35 208 9316
: info@besure-nl.com
: besure-international.nl
KvK/COC: 90744039
BTW/VAT NL 865 437 154 B 01

- te verhuren;
- te verkopen;
- aan derden beschikbaar te stellen.

Artikel 46 – Clouddiensten

46.1
Clouddiensten worden geleverd op basis van een inspanningsverbintenis.

46.2
BeSuRe streeft naar een hoge beschikbaarheid van haar cloudplatformen, maar garandeert geen ononderbroken dienstverlening.

46.3
Onderhoud, updates en beveiligingsmaatregelen kunnen leiden tot tijdelijke onderbrekingen.

46.4
Vooraf aangekondigd onderhoud geeft geen recht op schadevergoeding.

Artikel 47 – Gebruikersaccounts

47.1
Afnemer is verantwoordelijk voor:

- gebruikersnamen;
- wachtwoorden;
- toegangsrechten;
- autorisaties.

47.2
Afnemer dient onbevoegd gebruik onmiddellijk aan BeSuRe te melden.

47.3
BeSuRe mag accounts tijdelijk blokkeren indien sprake is van:

- misbruik;
- beveiligingsrisico's;
- betalingsachterstanden;
- overtreding van deze voorwaarden.

Artikel 48 – Cybersecurity

48.1
BeSuRe neemt passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen overeenkomstig de stand van de techniek.

48.2
Afnemer blijft verantwoordelijk voor de beveiliging van zijn eigen:

Deltazijde 30 A - 30 B
1261 ZM BLARICUM
THE NETHERLANDS
: +31 (0)35 208 9316
: info@besure-nl.com
: besure-international.nl
KvK/COC: 90744039
BTW/VAT NL 865 437 154 B 01

- netwerk;
- servers;
- werkstations;
- wifi-netwerken;
- internetverbindingen;
- firewalls;
- back-ups;
- antivirus- en endpointbeveiliging.

48.3
BeSuRe is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van beveiligingsincidenten die hun oorsprong vinden in de IT-omgeving van Afnemer.

Artikel 49 – Updates en beveiligingspatches

49.1
BeSuRe is gerechtigd software, firmware en cloudplatformen periodiek te wijzigen.

49.2
Updates kunnen betrekking hebben op:

- beveiliging;
- prestaties;
- compatibiliteit;
- wettelijke verplichtingen;
- nieuwe functionaliteiten.

49.3
Afnemer is verplicht essentiële beveiligingsupdates tijdig te installeren of door BeSuRe te laten installeren.

49.4
Indien Afnemer noodzakelijke updates weigert, vervallen aanspraken op garantie en ondersteuning voor zover de weigering de oorzaak is van een storing of beveiligingsincident.

Artikel 50 – Gegevensverwerking

50.1
Voor zover BeSuRe persoonsgegevens verwerkt, gebeurt dit overeenkomstig de toepasselijke privacywetgeving.

50.2
Indien BeSuRe persoonsgegevens verwerkt namens Afnemer, zullen Partijen desgewenst een afzonderlijke verwerkersovereenkomst sluiten.

50.3
Afnemer blijft verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van de door hem ingevoerde gegevens.

Deltazijde 30 A - 30 B
1261 ZM BLARICUM
THE NETHERLANDS
: +31 (0)35 208 9316
: info@besure-nl.com
: besure-international.nl
KvK/COC: 90744039
BTW/VAT NL 865 437 154 B 01

Artikel 51 – Data

51.1
Alle gegevens die door systemen worden gegenereerd blijven eigendom van degene aan wie deze gegevens rechtens toebehoren.

51.2
BeSuRe verkrijgt uitsluitend toegang tot gegevens voor zover noodzakelijk voor:

- onderhoud;
- ondersteuning;
- foutanalyse;
- beveiliging;
- uitvoering van de Overeenkomst.

51.3
BeSuRe zal vertrouwelijke bedrijfsinformatie niet aan derden verstrekken, behoudens wettelijke verplichtingen.

Artikel 52 – Back-ups

52.1
Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is Afnemer verantwoordelijk voor het maken van adequate back-ups.

52.2
BeSuRe is niet aansprakelijk voor verlies van gegevens indien Afnemer geen deugdelijke back-up heeft gemaakt.

Artikel 53 – API-koppelingen en software van derden

53.1
Indien systemen worden gekoppeld aan software of hardware van derden, is BeSuRe uitsluitend verantwoordelijk voor de door haar geleverde koppeling.

53.2
Wijzigingen door derden waardoor een koppeling niet meer functioneert, vallen buiten de verantwoordelijkheid van BeSuRe.

Artikel 54 – Pro Active Monitoring

54.1
Indien overeengekomen kan BeSuRe systemen op afstand monitoren.

54.2
Pro Active Monitoring kan onder meer omvatten:

- statuscontrole;
- online diagnose;

Deltazijde 30 A - 30 B
1261 ZM BLARICUM
THE NETHERLANDS
: +31 (0)35 208 9316
: info@besure-nl.com
: besure-international.nl
KvK/COC: 90744039
BTW/VAT NL 865 437 154 B 01

- storingsmeldingen;
- firmwarecontrole;
- netwerkstatus;
- automatische alerts;
- prestatieanalyse.

54.3
Pro Active Monitoring vormt een hulpmiddel voor preventief onderhoud en is geen garantie dat alle storingen, beveiligingsincidenten of uitval worden voorkomen of onmiddellijk worden gedetecteerd.

54.4
Indien een storing wordt geconstateerd, zal BeSuRe zich inspannen om deze overeenkomstig de geldende serviceafspraken op te lossen.

Artikel 55 – Beschikbaarheid van internetverbindingen

55.1
Cloud- en monitoringdiensten zijn afhankelijk van een goed functionerende internetverbinding.

55.2
BeSuRe is niet aansprakelijk voor storingen veroorzaakt door:

- internetproviders;
- mobiele netwerken;
- stroomuitval;
- DNS-storingen;
- routerconfiguraties;
- firewallinstellingen;
- netwerkapparatuur van derden.

Artikel 56 – Intellectuele Eigendom

56.1
Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot door BeSuRe geleverde software, documentatie, ontwerpen, configuraties, tekeningen, rapportages, dashboards en technische documentatie blijven uitsluitend eigendom van BeSuRe of haar licentiegevers.

56.2
Geen enkel recht wordt aan Afnemer overgedragen anders dan de overeengekomen gebruikslicentie.

Artikel 57 – Bedrijfscontinuïteit

57.1
BeSuRe mag cloud- of softwarediensten wijzigen indien dit noodzakelijk is voor:

- beveiliging;

Deltazijde 30 A - 30 B
1261 ZM BLARICUM
THE NETHERLANDS
: +31 (0)35 208 9316
: info@besure-nl.com
: besure-international.nl
KvK/COC: 90744039
BTW/VAT NL 865 437 154 B 01

- continuïteit;
- wettelijke verplichtingen;
- technische verbeteringen;
- beëindiging van ondersteuning door leveranciers.

57.2
BeSuRe zal Afnemer hiervan, indien redelijkerwijs mogelijk, vooraf informeren.

Artikel 58 – Beëindiging van digitale diensten

58.1
Na beëindiging van de Overeenkomst vervalt het gebruiksrecht van alle software, cloud- en monitoringdiensten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

58.2
BeSuRe zal Afnemer gedurende een redelijke termijn in de gelegenheid stellen diens eigen gegevens te exporteren, voor zover dit technisch mogelijk is en contractueel is overeengekomen.

Deltazijde 30 A - 30 B
1261 ZM BLARICUM
THE NETHERLANDS
: +31 (0)35 208 9316
: info@besure-nl.com
: besure-international.nl
KvK/COC: 90744039
BTW/VAT NL 865 437 154 B 01

HOOFDSTUK 6 – AANSPRAKELIJKHEID, OVERMACHT, COMPLIANCE, EXPORTCONTROLE EN VERANTWOORD ONDERNEMEN

Artikel 59 – Algemene aansprakelijkheid

59.1
BeSuRe is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst.

59.2
Iedere aansprakelijkheid van BeSuRe is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door haar aansprakelijkheidsverzekeraar daadwerkelijk wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eventueel toepasselijke eigen risico.

59.3
Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens de verzekering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid van BeSuRe beperkt tot maximaal het netto factuurbedrag van het betreffende deel van de Overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

Artikel 60 – Uitsluiting van indirecte schade

BeSuRe is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen maar niet beperkt tot:

- gevolgschade;
- bedrijfsschade;
- omzetverlies;
- winstderving;
- gemiste besparingen;
- verlies van goodwill;
- verlies van klanten;
- reputatieschade;
- stagnatieschade;
- contractuele boetes opgelegd door derden;
- verlies of beschadiging van data;
- cyberincidenten die niet rechtstreeks aan BeSuRe zijn toe te rekenen.

Artikel 61 – Elektronische beveiligingssystemen

61.1
Door BeSuRe geleverde beveiligingssystemen zijn preventieve hulpmiddelen.

61.2
BeSuRe garandeert nimmer dat:

- winkeldiefstal wordt voorkomen;
- fraude wordt uitgesloten;
- onbevoegde toegang onmogelijk is;

Deltazijde 30 A - 30 B
1261 ZM BLARICUM
THE NETHERLANDS
: +31 (0)35 208 9316
: info@besure-nl.com
: besure-international.nl
KvK/COC: 90744039
BTW/VAT NL 865 437 154 B 01

- schade volledig wordt voorkomen.

61.3
Afnemer blijft zelf verantwoordelijk voor:

- beveiligingsbeleid;
- personeelsinstructies;
- cameratoezicht;
- alarmopvolging;
- interne controlemaatregelen.

61.4
Het uitblijven van een detectie of alarmmelding vormt op zichzelf geen bewijs van een tekortkoming van BeSuRe.

Artikel 62 – Aansprakelijkheid voor software en cloud

BeSuRe is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door:

- internetstoringen;
- storingen bij cloudproviders;
- storingen bij hostingproviders;
- software van derden;
- wijzigingen door softwareleveranciers;
- cyberaanvallen;
- ransomware;
- malware;
- hacking;
- DDoS-aanvallen;
- uitval van telecomverbindingen.

Artikel 63 – Vrijwaring

Afnemer vrijwaart BeSuRe volledig tegen aanspraken van derden die voortvloeien uit:

- onjuist gebruik van Producten;
- onjuiste configuraties door derden;
- wijzigingen aan installaties;
- overtreding van wetgeving door Afnemer;
- inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van derden;
- door Afnemer verstrekte onjuiste gegevens.

Artikel 64 – Vervaltermijn

Iedere rechtsvordering jegens BeSuRe vervalt indien deze niet binnen twaalf (12) maanden na het ontstaan van de aanspraak schriftelijk aanhangig is gemaakt, tenzij dwingend recht een langere termijn voorschrijft.

Deltazijde 30 A - 30 B
1261 ZM BLARICUM
THE NETHERLANDS
: +31 (0)35 208 9316
: info@besure-nl.com
: besure-international.nl
KvK/COC: 90744039
BTW/VAT NL 865 437 154 B 01

Artikel 65 – Overmacht

Onder overmacht wordt verstaan iedere omstandigheid buiten de redelijke invloedssfeer van BeSuRe waardoor nakoming tijdelijk of blijvend onmogelijk wordt.

Daaronder vallen onder meer:

- oorlog;
- terrorisme;
- cyberoorlog;
- pandemieën;
- epidemieën;
- stakingen;
- natuurrampen;
- brand;
- overstromingen;
- blikseminslag;
- sabotage;
- uitval van nutsvoorzieningen;
- uitval van internet;
- uitval van cloudproviders;
- transportbelemmeringen;
- grondstoffentekorten;
- import- of exportverboden;
- overheidsmaatregelen;
- sanctiemaatregelen;
- storingen bij toeleveranciers.

Artikel 66 – Gevolgen van overmacht

66.1
Tijdens overmacht worden de verplichtingen van BeSuRe opgeschort.

66.2
Indien de overmacht langer duurt dan negentig (90) dagen zijn beide Partijen gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk schriftelijk te beëindigen zonder recht op schadevergoeding.

Artikel 67 – Exportcontrole

Afnemer verklaart alle toepasselijke exportcontrolewetgeving na te leven, waaronder:

- Europese exportcontroleverordeningen;
- Nederlandse uitvoerwetgeving;
- dual-use regelgeving;
- Amerikaanse exportregels, voor zover toepasselijk.

Deltazijde 30 A - 30 B
1261 ZM BLARICUM
THE NETHERLANDS
: +31 (0)35 208 9316
: info@besure-nl.com
: besure-international.nl
KvK/COC: 90744039
BTW/VAT NL 865 437 154 B 01

BeSuRe is gerechtigd leveringen onmiddellijk op te schorten indien redelijkerwijs twijfel bestaat over de naleving hiervan.

Artikel 68 – Sanctiewetgeving

Afnemer garandeert dat Producten niet direct of indirect worden geleverd aan:

- gesanctioneerde landen;
- gesanctioneerde ondernemingen;
- gesanctioneerde personen;
- organisaties waarvoor internationale sancties gelden.

Indien BeSuRe constateert dat een levering in strijd zou kunnen zijn met sanctiewetgeving, is zij gerechtigd de Overeenkomst onmiddellijk op te schorten of te beëindigen.

Artikel 69 – Anti-corruptie

Afnemer verklaart zich te houden aan alle toepasselijke anti-corruptie- en anti-omkopingswetgeving.

Het is Afnemer niet toegestaan medewerkers van BeSuRe ongeoorloofde voordelen aan te bieden teneinde zakelijke beslissingen te beïnvloeden.

Een overtreding van dit artikel geeft BeSuRe het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.

Artikel 70 – ESG en verantwoord ondernemen

Afnemer zal zich inspannen om zijn bedrijfsvoering uit te voeren met inachtneming van:

- mensenrechten;
- arbeidsomstandigheden;
- milieuwetgeving;
- anti-discriminatie;
- veiligheid;
- verantwoord ondernemerschap.

Indien Afnemer zich schuldig maakt aan ernstige of structurele overtredingen hiervan, is BeSuRe gerechtigd de zakelijke relatie te beëindigen.

Artikel 71 – Compliance

Afnemer garandeert dat hij voldoet aan alle wet- en regelgeving die op zijn bedrijfsactiviteiten van toepassing is.

Hieronder vallen onder meer:

- fiscale wetgeving;

Deltazijde 30 A - 30 B
1261 ZM BLARICUM
THE NETHERLANDS
: +31 (0)35 208 9316
: info@besure-nl.com
: besure-international.nl
KvK/COC: 90744039
BTW/VAT NL 865 437 154 B 01

- privacywetgeving;
- productveiligheid;
- arbeidsomstandigheden;
- milieuwetgeving;
- import- en exportwetgeving.

Artikel 72 – Vertrouwelijkheid

Partijen zullen alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst verkrijgen strikt geheimhouden.

Deze verplichting blijft ook na beëindiging van de Overeenkomst van kracht.

Artikel 73 – Meldplicht incidenten

Afnemer zal BeSuRe onverwijld informeren indien zich een incident voordoet dat gevolgen kan hebben voor:

- de beveiliging van systemen;
- cybersecurity;
- persoonsgegevens;
- de continuïteit van de dienstverlening;
- de werking van de geleverde installaties.

Artikel 74 – Verzekeringen

Afnemer draagt zorg voor een adequate verzekering van:

- de geleverde Producten;
- installaties;
- opgeslagen voorraad;
- apparatuur;
- bedrijfsschade;
- aansprakelijkheid.

Op verzoek van BeSuRe verstrekt Afnemer een bewijs van verzekering.

Deltazijde 30 A - 30 B
1261 ZM BLARICUM
THE NETHERLANDS
: +31 (0)35 208 9316
: info@besure-nl.com
: besure-international.nl
KvK/COC: 90744039
BTW/VAT NL 865 437 154 B 01

HOOFDSTUK 7 – INTELLECTUELE EIGENDOM, GEHEIMHOUDING, PRIVACY, BEËINDIGING EN GESCHILLEN

Artikel 75 – Intellectuele Eigendomsrechten

75.1
Alle intellectuele eigendomsrechten op of met betrekking tot door BeSuRe ontwikkelde of geleverde Producten, Diensten, Software, documentatie, ontwerpen, tekeningen, berekeningen, offertes, rapportages, configuraties, broncodes, databases, handleidingen, presentaties en overige materialen berusten uitsluitend bij BeSuRe of haar licentiegevers.

75.2
De Overeenkomst strekt nimmer tot overdracht van enig intellectueel eigendomsrecht, tenzij dit uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen.

75.3
Afnemer verkrijgt uitsluitend het niet-exclusieve gebruiksrecht dat uit de Overeenkomst voortvloeit.

Artikel 76 – Documentatie en technische informatie

76.1
Alle door BeSuRe verstrekte documenten blijven eigendom van BeSuRe.

Hieronder vallen onder meer:

- offertes;
- installatietekeningen;
- CAD-tekeningen;
- elektrische schema's;
- softwareconfiguraties;
- projectplannen;
- risicoanalyses;
- handleidingen;
- calculaties;
- technische documentatie.

76.2
Deze documenten mogen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van BeSuRe niet worden:

- gekopieerd;
- openbaar gemaakt;
- gewijzigd;
- verspreid;
- gebruikt voor andere projecten.

Artikel 77 – Reverse engineering

Deltazijde 30 A - 30 B
1261 ZM BLARICUM
THE NETHERLANDS
: +31 (0)35 208 9316
: info@besure-nl.com
: besure-international.nl
KvK/COC: 90744039
BTW/VAT NL 865 437 154 B 01

Tenzij dwingend recht anders bepaalt is het Afnemer niet toegestaan:

- producten te demonteren teneinde de werking vast te stellen;
- software te decompileren;
- broncode te achterhalen;
- firmware uit te lezen;
- beveiligingsmechanismen te omzeilen.

Artikel 78 – Vertrouwelijkheid

78.1
Partijen verplichten zich alle vertrouwelijke informatie strikt geheim te houden.

78.2
Onder vertrouwelijke informatie wordt onder meer verstaan:

- prijsafspraken;
- offertes;
- technische ontwerpen;
- software;
- broncodes;
- klantgegevens;
- bedrijfsprocessen;
- commerciële strategieën;
- knowhow;
- beveiligingsconfiguraties.

78.3
De geheimhoudingsplicht geldt gedurende de looptijd van de Overeenkomst en gedurende vijf (5) jaar na beëindiging daarvan.

78.4
De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie die:

- reeds openbaar bekend was;
- rechtmatig van een derde is verkregen;
- openbaar moet worden gemaakt op grond van een wettelijke verplichting of rechterlijk bevel.

Artikel 79 – Persoonsgegevens

79.1
Voor zover BeSuRe persoonsgegevens verwerkt, geschiedt dit overeenkomstig de toepasselijke privacywetgeving.

79.2
Indien BeSuRe optreedt als verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), zullen Partijen desgevraagd een afzonderlijke verwerkersovereenkomst sluiten.

Deltazijde 30 A - 30 B
1261 ZM BLARICUM
THE NETHERLANDS
: +31 (0)35 208 9316
: info@besure-nl.com
: besure-international.nl
KvK/COC: 90744039
BTW/VAT NL 865 437 154 B 01

79.3
Afnemer staat ervoor in dat hij gerechtigd is persoonsgegevens aan BeSuRe te verstrekken.

Artikel 80 – Medewerking bij audits

Indien dit noodzakelijk is in verband met:

- wettelijke verplichtingen;
- certificeringen;
- beveiligingsonderzoeken;
- compliance-audits,

zal Afnemer BeSuRe desgevraagd redelijke medewerking verlenen, voor zover dit betrekking heeft op de uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 81 – Beëindiging van de Overeenkomst

81.1
BeSuRe is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te beëindigen indien:

- Afnemer failliet wordt verklaard;
- surseance van betaling wordt verleend;
- de onderneming wordt geliquideerd;
- de bedrijfsactiviteiten worden beëindigd;
- beslag wordt gelegd op een wezenlijk deel van het vermogen van Afnemer;
- Afnemer zijn verplichtingen wezenlijk niet nakomt.

81.2
Voor zover nakoming nog mogelijk is, zal BeSuRe Afnemer vooraf een redelijke termijn bieden om de tekortkoming te herstellen, tenzij de aard van de tekortkoming onmiddellijke beëindiging rechtvaardigt.

Artikel 82 – Gevolgen van beëindiging

Na beëindiging van de Overeenkomst:

- vervallen verleende licenties voor zover contractueel overeengekomen;
- eindigen service- en onderhoudsverplichtingen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen;
- blijven openstaande betalingsverplichtingen volledig verschuldigd;
- blijven bepalingen omtrent aansprakelijkheid, geheimhouding, intellectuele eigendom en toepasselijk recht onverminderd van kracht.

Artikel 83 – Overdracht van de Overeenkomst

Deltazijde 30 A - 30 B
1261 ZM BLARICUM
THE NETHERLANDS
: +31 (0)35 208 9316
: info@besure-nl.com
: besure-international.nl
KvK/COC: 90744039
BTW/VAT NL 865 437 154 B 01

83.1
Afnemer mag zijn rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van BeSuRe overdragen aan derden.

83.2
BeSuRe is gerechtigd haar rechten en verplichtingen over te dragen aan een groepsmaatschappij of rechtsopvolger, mits de belangen van Afnemer daardoor niet onredelijk worden geschaad.

Artikel 84 – Klachten

84.1
Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst dienen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen dertig (30) dagen nadat Afnemer het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken, schriftelijk aan BeSuRe te worden gemeld.

84.2
Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichtingen van Afnemer niet op.

Artikel 85 – Geschillen en escalatie

85.1
Partijen zullen zich inspannen om geschillen eerst in onderling overleg op managementniveau op te lossen.

85.2
Indien Partijen binnen dertig (30) dagen geen oplossing bereiken, kan het geschil aan de bevoegde rechter worden voorgelegd overeenkomstig artikel 90.

Artikel 86 – Voortdurende verplichtingen

De volgende verplichtingen blijven ook na beëindiging van de Overeenkomst van kracht:

- betalingsverplichtingen;
- geheimhouding;
- intellectuele eigendomsrechten;
- aansprakelijkheidsbeperkingen;
- vrijwaringen;
- toepasselijk recht;
- geschillenregeling.

Artikel 87 – Referentiegebruik

BeSuRe is gerechtigd de naam, het handelsmerk en het bedrijfslogo van Afnemer uitsluitend als zakelijke referentie te gebruiken in marketing- en communicatiemiddelen, zoals de website, brochures, presentaties en referentielijsten.

Deltazijde 30 A - 30 B
1261 ZM BLARICUM
THE NETHERLANDS
: +31 (0)35 208 9316
: info@besure-nl.com
: besure-international.nl
KvK/COC: 90744039
BTW/VAT NL 865 437 154 B 01

Indien Afnemer hiertegen gemotiveerd bezwaar maakt, zal BeSuRe dit bezwaar respecteren, tenzij Partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.

Artikel 88 – Publiciteit

Geen der Partijen zal zonder voorafgaande schriftelijke toestemming persberichten of publieke mededelingen doen waarin de andere Partij wordt genoemd, behoudens indien openbaarmaking wettelijk verplicht is.

Artikel 89 – Bewijs

De administratieve gegevens, logbestanden, elektronische communicatie, digitale registraties en back-ups van BeSuRe leveren, behoudens tegenbewijs, dwingend bewijs op van:

- verstrekte opdrachten;
- uitgevoerde werkzaamheden;
- verrichte leveringen;
- storingsmeldingen;
- supportactiviteiten;
- facturering;
- betalingen.

Deltazijde 30 A - 30 B
1261 ZM BLARICUM
THE NETHERLANDS
: +31 (0)35 208 9316
: info@besure-nl.com
: besure-international.nl
KvK/COC: 90744039
BTW/VAT NL 865 437 154 B 01

HOOFDSTUK 8 – SLOTBEPALINGEN, TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLENBESLECHTING

Artikel 90 – Toepasselijk recht

90.1
Op alle offertes, overeenkomsten, leveringen, diensten en overige rechtsverhoudingen tussen BeSuRe en Afnemer is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

90.2
De toepasselijkheid van het Verdrag der Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken (CISG of Weens Koopverdrag) is uitdrukkelijk uitgesloten.

90.3
Indien dwingendrechtelijke bepalingen van een ander land van toepassing zijn op een specifieke rechtsverhouding, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht.

Artikel 91 – Bevoegde rechter

91.1
Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden worden, tenzij dwingend recht anders voorschrijft, uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Midden-Nederland, locatie Lelystad.

91.2
BeSuRe behoudt het recht om Afnemer tevens te dagvaarden voor de bevoegde rechter van de vestigingsplaats van Afnemer of een andere volgens de wet bevoegde rechter.

Artikel 92 – Deelbaarheid (conversieclausule)

92.1
Indien één of meer bepalingen van deze Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig, vernietigbaar of anderszins onafdwingbaar blijken te zijn, blijven de overige bepalingen volledig van kracht.

92.2
Partijen zullen de ongeldige bepaling vervangen door een rechtsgeldige bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

Artikel 93 – Afstand van recht

93.1
Het niet of niet onmiddellijk uitoefenen van enig recht door BeSuRe houdt geen afstand van dat recht in.

93.2
Afstand van enig recht is uitsluitend geldig indien deze schriftelijk door BeSuRe is bevestigd.

Deltazijde 30 A - 30 B
1261 ZM BLARICUM
THE NETHERLANDS
: +31 (0)35 208 9316
: info@besure-nl.com
: besure-international.nl
KvK/COC: 90744039
BTW/VAT NL 865 437 154 B 01

Artikel 94 – Wijziging van de Algemene Voorwaarden

94.1
BeSuRe is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.

94.2
Gewijzigde Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op nieuwe Overeenkomsten vanaf de datum van publicatie of vanaf de in de gewijzigde voorwaarden vermelde ingangsdatum.

94.3
Op reeds bestaande Overeenkomsten zijn gewijzigde voorwaarden slechts van toepassing indien Partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen of indien de wijziging voortvloeit uit dwingendrechtelijke wet- of regelgeving.

Artikel 95 – Elektronische communicatie

95.1
Elektronische communicatie tussen Partijen wordt gelijkgesteld aan schriftelijke communicatie.

95.2
Elektronische documenten, logbestanden, digitale handtekeningen, e-mails en elektronische opdrachtbevestigingen leveren, behoudens tegenbewijs, bewijs op van de inhoud en het tijdstip van verzending en ontvangst.

Artikel 96 – Rangorde van documenten

Bij strijdigheid tussen contractdocumenten geldt de volgende volgorde:

1. de offerte van BeSuRe
2. de orderbevestiging van BeSuRe;
3. bijzondere voorwaarden;
4. service- of onderhoudsovereenkomsten;
5. deze Algemene Voorwaarden;
6. overige documentatie.

Artikel 97 – Taal

97.1
Deze Algemene Voorwaarden zijn opgesteld in de Nederlandse taal.

97.2
Indien een vertaling wordt verstrekt en verschillen ontstaan tussen de Nederlandse tekst en een vertaling, prevaleert de Nederlandse tekst, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Deltazijde 30 A - 30 B
1261 ZM BLARICUM
THE NETHERLANDS
: +31 (0)35 208 9316
: info@besure-nl.com
: besure-international.nl
KvK/COC: 90744039
BTW/VAT NL 865 437 154 B 01

Artikel 98 – Overdracht van rechten en verplichtingen

BeSuRe is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een groepsmaatschappij, rechtsopvolger of onderneming die haar activiteiten voortzet, mits de rechten van Afnemer daardoor niet wezenlijk worden beperkt.

Artikel 99 – Citeertitel

Deze voorwaarden kunnen worden aangehaald als:

"Algemene Voorwaarden BeSuRe International B.V. – Versie 2026 (B2B)"

Artikel 100 – Inwerkingtreding

100.1
Deze Algemene Voorwaarden treden in werking op **1 augustus 2026**.

100.2
Met de inwerkingtreding van deze Algemene Voorwaarden vervallen alle eerder door BeSuRe International B.V. gehanteerde algemene verkoop-, leverings-, installatie-, service- en onderhoudsvoorwaarden, tenzij in een lopende Overeenkomst uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Deltazijde 30 A - 30 B
1261 ZM BLARICUM
THE NETHERLANDS
: +31 (0)35 208 9316
: info@besure-nl.com
: besure-international.nl
KvK/COC: 90744039
BTW/VAT NL 865 437 154 B 01

BIJLAGE A – SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

BeSuRe International B.V.

Versie 2026 – B2B

Toepasselijkheid

Deze Service Level Agreement (SLA) vormt een integraal onderdeel van de Algemene Voorwaarden van BeSuRe International B.V. en is uitsluitend van toepassing indien Partijen een service- en onderhoudsovereenkomst of een afzonderlijke SLA zijn overeengekomen. Bij strijdigheid tussen deze SLA en de Algemene Voorwaarden prevaleert deze SLA voor zover het de serviceverlening betreft.

Artikel A1 – Doel van de SLA

Deze SLA heeft tot doel de dienstverlening van BeSuRe International B.V. vast te leggen met betrekking tot:

- preventief onderhoud;
- correctief onderhoud;
- remote support;
- onsite support;
- software- en firmware-updates;
- Pro Active Monitoring;
- technische ondersteuning;
- responstijden;
- escalatieprocedures.

Artikel A2 – Definities

In deze SLA wordt verstaan onder:

Incident
Een storing of afwijking waardoor de overeengekomen functionaliteit geheel of gedeeltelijk niet beschikbaar is.

Responstijd
De periode tussen ontvangst van een servicemelding en de eerste inhoudelijke reactie van BeSuRe.

Hersteltijd
De periode waarbinnen BeSuRe zich inspant een storing te verhelpen.

Werkdag
Maandag tot en met vrijdag van 08:30 tot 17:00 uur, met uitzondering van erkende feestdagen in Nederland.

Online Remote Support
Ondersteuning via telefoon, e-mail of een beveiligde internetverbinding.

Deltazijde 30 A - 30 B
1261 ZM BLARICUM
THE NETHERLANDS
: +31 (0)35 208 9316
: info@besure-nl.com
: besure-international.nl
KvK/COC: 90744039
BTW/VAT NL 865 437 154 B 01

Onsite Support
Ondersteuning op locatie door een servicemonteur van BeSuRe.

Artikel A3 – Servicevensters

Tenzij schriftelijk anders overeengekomen gelden de volgende servicevensters:

Service	Beschikbaar
Telefonische helpdesk	Werkdagen 08:30 – 17:00
Remote support	Werkdagen 08:30 – 17:00
Onsite service	Werkdagen 08:30 – 17:00
Pro Active Monitoring	24 uur per dag
Cloud monitoring	24 uur per dag

Storingen buiten het servicevenster worden behandeld op de eerstvolgende werkdag.

Artikel A4 – Prioriteitsniveaus

Prioriteit 1 – Kritiek

Voorbeelden:

- complete uitval van beveiligingssysteem;
- geen detectie mogelijk;
- server niet bereikbaar;
- cloudplatform volledig onbereikbaar.

Responstijd

Binnen **2 kantooruren**

Streeftermijn herstel

Binnen **1 werkdag**

Prioriteit 2 – Hoog

Voorbeelden:

- één detectiepoort defect;
- meerdere readers functioneren niet;
- software slechts gedeeltelijk bruikbaar.

Responstijd
Binnen **8 kantooruren**

Deltazijde 30 A - 30 B
1261 ZM BLARICUM
THE NETHERLANDS
: +31 (0)35 208 9316
: info@besure-nl.com
: besure-international.nl
KvK/COC: 90744039
BTW/VAT NL 865 437 154 B 01

Streeftermijn herstel
Binnen **2 werkdagen**

Prioriteit 3 – Normaal

Voorbeelden:

- defect onderdeel;
- configuratiewijziging;
- gebruikersvragen;
- software-instellingen.

Responstijd
Binnen **1 werkdag**

Streeftermijn herstel
Binnen **5 werkdagen**

Prioriteit 4 – Laag

Voorbeelden:

- verzoek om rapportage;
- gebruikersinstructie;
- administratieve wijziging;
- preventief onderhoud.

Responstijd
Binnen **2 werkdagen**

Uitvoering in onderling overleg.

Artikel A5 – Online Remote Support

BeSuRe probeert storingen altijd eerst op afstand op te lossen.

Remote support kan bestaan uit:

- softwarediagnose;
- firmwarecontrole;
- loganalyse;
- configuratiecontrole;
- systeemoptimalisatie;
- gebruikersbegeleiding.

Artikel A6 – Onsite Support

Deltazijde 30 A - 30 B
1261 ZM BLARICUM
THE NETHERLANDS
: +31 (0)35 208 9316
: info@besure-nl.com
: besure-international.nl
KvK/COC: 90744039
BTW/VAT NL 865 437 154 B 01

Indien een storing niet op afstand kan worden opgelost kan BeSuRe een servicemonteur inzetten.

Onsite werkzaamheden omvatten onder meer:

- reparaties;
- vervanging van onderdelen;
- metingen;
- afregeling;
- firmware-updates;
- testen;
- oplevering.

Artikel A7 – Preventief onderhoud

Afhankelijk van het afgesloten onderhoudspakket voert BeSuRe periodiek preventief onderhoud uit.

Preventief onderhoud kan bestaan uit:

- reinigen van apparatuur;
- afregeling;
- controle van antennes;
- softwarecontrole;
- firmware-updates;
- controle van netwerkverbindingen;
- testdetecties;
- veiligheidscontrole.

Artikel A8 – Pro Active Monitoring

Indien overeengekomen en technisch mogelijk monitort BeSuRe systemen op afstand.

Hieronder vallen onder meer:

- online statuscontrole;
- storingsmeldingen;
- firmwarecontrole;
- cloudverbinding;
- netwerkstatus;
- automatische waarschuwingen;
- prestatieanalyse.

Pro Active Monitoring is een preventieve dienst en vormt geen garantie dat alle storingen of beveiligingsincidenten worden voorkomen of direct worden gedetecteerd.

Artikel A9 – Software- en firmware-updates

Deltazijde 30 A - 30 B
1261 ZM BLARICUM
THE NETHERLANDS
: +31 (0)35 208 9316
: info@besure-nl.com
: besure-international.nl
KvK/COC: 90744039
BTW/VAT NL 865 437 154 B 01

Gedurende de looptijd van de onderhoudsovereenkomst worden beschikbare beveiligings- en onderhoudsupdates uitgevoerd, voor zover deze onderdeel uitmaken van het gekozen servicepakket.

Nieuwe functionaliteiten of upgrades die buiten regulier onderhoud vallen, kunnen afzonderlijk worden aangeboden en gefactureerd.

Artikel A10 – Uitsluitingen

De SLA is niet van toepassing op storingen die zijn veroorzaakt door:

- onoordeelkundig gebruik;
- opzettelijke beschadiging;
- vandalisme;
- diefstal;
- brand;
- blikseminslag;
- storm;
- overstroming;
- internetstoringen;
- WiFi-problemen;
- wijzigingen aan het netwerk;
- software van derden;
- installaties of apparatuur van derden;
- cyberaanvallen;
- wijzigingen door derden;
- werkzaamheden uitgevoerd door onbevoegden.

Dergelijke werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van nacalculatie volgens de geldende tarieven.

Artikel A11 – Reserveonderdelen

BeSuRe streeft ernaar gangbare reserveonderdelen gedurende minimaal vijf (5) jaar na levering beschikbaar te houden.

Indien originele onderdelen niet langer leverbaar zijn, kan BeSuRe gelijkwaardige vervangende onderdelen toepassen.

Artikel A12 – Escalatieprocedure

Indien een storing niet binnen de beoogde hersteltijd kan worden opgelost, vindt escalatie plaats volgens het volgende schema:

1. **Technische Servicedesk**
2. **Senior Service Engineer**
3. **Service Manager**
4. **Directie BeSuRe International B.V.**

Deltazijde 30 A - 30 B
1261 ZM BLARICUM
THE NETHERLANDS
: +31 (0)35 208 9316
: info@besure-nl.com
: besure-international.nl
KvK/COC: 90744039
BTW/VAT NL 865 437 154 B 01

BeSuRe houdt Afnemer gedurende het escalatieproces op de hoogte van de voortgang.

Artikel A13 – Rapportage

Op verzoek van Afnemer kan BeSuRe periodiek rapporteren over:

- uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden;
- storingshistorie;
- responstijden;
- firmware- en software-updates;
- vervangingen van onderdelen;
- aanbevelingen voor systeemverbetering.

Artikel A14 – Looptijd

Deze SLA geldt voor dezelfde duur als de onderliggende service- en onderhoudsovereenkomst, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel A15 – Wijzigingen

BeSuRe kan deze SLA wijzigen indien dit noodzakelijk is als gevolg van:

- gewijzigde wet- en regelgeving;
- technische ontwikkelingen;
- wijzigingen in de dienstverlening;
- wijzigingen van leveranciers.

Wijzigingen worden tijdig schriftelijk aan Afnemer medegedeeld.
