

BIJLAGE – AANVULLENDE VOORWAARDEN VOOR UPTIME-GARANTIE

Algemene Servicevoorwaarden Philips (april 2025)

1. **Diensten.** Philips zal de Klant de Uptime-garantie verlenen zoals gespecificeerd in de Offerte in overeenstemming met de voorwaarden en bepalingen van deze Uptime-garantie (de “**Uptime-garantie**”) op de Apparatuur waarvan in de Offerte wordt vermeld dat deze voor uptime in aanmerking komt (de “**Uptime-apparatuur**”). De Uptime-garantie is alleen van toepassing, en de Klant heeft alleen recht op de voordelen van deze Uptime-garantie, indien en voor zover de Klant volledig aan al zijn contractuele verplichtingen heeft voldaan, waaronder het onmiddellijk informeren van Philips over eventuele problemen met de Apparatuur en de verantwoordelijkheden van de Klant zoals uiteengezet in sectie 6 van de Algemene Servicevoorwaarden en Bijlage 3 Aanvullende voorwaarden voor Beeldvormende Systemen.
2. **Definities voor het bepalen van het uptimepercentage.**
 - 2.1. “**Basisuren**” betekent de uren per dag en dagen per week waarover de Uptime-uren en Downtime worden berekend tijdens de Meetperiode. De Basisuren zijn de gecontracteerde dekkingsuren zoals gedefinieerd in de Overeenkomst voor elk specifiek stuk Uptime-apparatuur.
 - 2.2. “**Downtime**” betekent de tijd dat de Uptime-apparatuur niet in staat is om diagnostische beelden te produceren tijdens de Basisuren van een bepaalde Meetperiode, uitsluitend als gevolg van Philips' ontwerp-, productie-, materiaal- of Diensten prestatiefouten. De meting van de Downtime begint wanneer de Klant Philips meldt dat de Uptime-apparatuur geen diagnostische beelden kan produceren. Onder Downtime wordt niet verstaan de tijd die nodig is voor gepland onderhoud, het aanvullen van cryogene apparatuur, het installeren van upgrades en updates, het vervangen van röntgenbuizen of een gebeurtenis of omstandigheid die is uitgesloten onder de Overeenkomst. Philips kan de Downtime verifiëren en de berekeningen dienovereenkomstig aanpassen.
 - 2.3. De “**Meetperiode**” voor het bepalen van het Uptime percentage bedraagt 12 kalendermaanden, te rekenen vanaf de Ingangsdatum van de Overeenkomst. Elke volgende Meetperiode zal 12 kalendermaanden duren, tot het eindigen of aflopen van de Overeenkomst. Indien de laatste Meetperiode korter is dan 12 kalendermaanden, vindt de meting pro rata plaats.
 - 2.4. “**Uptime-garantie**” is het minimale Uptimepercentage zoals vermeld in de Offerte.
 - 2.5. “**Uptime-uren**” worden bepaald door de totale Downtime af te trekken van de Basisuren voor een bepaald stuk Uptime-apparatuur:
(Uptime-uren = Basisuren – Downtime)
 - 2.6. “**Uptime Percentage**” wordt bepaald door de Uptime-uren te delen door de Basisuren en het resultaat te vermenigvuldigen met 100:
(Uptime-percentage = (Uptime-uren/Basisuren) x 100)

Voorbeeld:
Basisuren = 08.00 - 17.00 uur, maandag t/m vrijdag gedurende de Meetperiode van 12 maanden.
9 uur x 5 dagen x 52 weken = 2.340 Basisuren*

*2.340 Basisuren – 60 Downtime-uren = 2.280 Uptime-uren
(2280 / 2340) * 100 = 97,4% Uptimepercentage
afhankelijk de overeengekomen servicedekking in de Offerte
3. **Voordelen van Uptime-garantie.** Indien de Uptime-garantie niet wordt nagekomen, treden de in de Offerte omschreven consequenties in werking.
4. **Rapporten.** Op verzoek van de Klant worden prestatierapporten over het Uptime Percentage verstrekt voor elke Meetperiode zolang deze Uptime Garantie van kracht is. Om in aanmerking te komen voor enig toepasselijk voordeel, moet de Klant Philips schriftelijk op de hoogte stellen dat de Uptime-garantie voor een bepaald apparaat niet is behaald binnen 60 dagen na afloop van een Meetperiode.
5. **Garantie disclaimer.** De volledige Uptime-garantieplichtingen van Philips jegens Klant worden in deze Bijlage beschreven.
6. **Beperkingen van rechtsmiddelen en schadevergoedingen.** De totale aansprakelijkheid van Philips, indien van toepassing, en de exclusieve verhaalsmogelijkheid van de Klant met betrekking tot deze Uptime-garantie en de prestaties van Philips hieronder, zijn beperkt tot de verhaalsmogelijkheden die hierin worden vermeld.