

DEEL A: ALGEMEEN

Artikel 1. Definities

- 1.1.** AMT: de in de Overeenkomst, offerte of opdrachtbevestiging genoemde AMT-entiteit die als contractspartij van de klant optreedt.
- 1.2.** Calamiteit: een situatie waarin sprake is van een acuut veiligheidsprobleem of nood, of een andere uitzonderlijke situatie die naar het oordeel van AMT onmiddellijke fysieke interventie noodzakelijk maakt.
- 1.3.** Directe fysieke Service: het direct uitvoeren van Service op locatie van de klant of van het Object, voor zover en indien hiervoor aan de voorwaarden uit deze Servicevoorwaarden is voldaan.
- 1.4.** Object: alle door AMT geproduceerde en aan de klant geleverde machines, voertuigen, installaties, software, systemen en aanverwante onderdelen.
- 1.5.** Overeenkomst: de overeenkomst tussen AMT en de klant tot de verkoop en levering van het Object door AMT aan de klant, waarop deze Servicevoorwaarden van toepassing zijn voor zover sprake is van Service.
- 1.6.** Service: alle service-, onderhouds-, reparatie-, ondersteunings- en overige (voorbereidende) servicewerkzaamheden uitgevoerd door AMT aan of ten behoeve van het Object.
- 1.7.** Service App: de door AMT ontwikkelde en beschikbaar gestelde digitale omgeving met daarin documentatie, instructies, storingsinformatie, communicatiemogelijkheden en overige servicefunctionaliteiten.
- 1.8.** Servicevoorwaarden: onderhavige Algemene Servicevoorwaarden van AMT, versie juni 2026.

Artikel 2. Toepasselijkheid

- 2.1.** Deze Servicevoorwaarden zijn van toepassing op alle vormen van Service aan het Object van de klant.
- 2.2.** Afwijkingen en/of aanvullingen van/op deze Servicevoorwaarden gelden alleen wanneer deze uitdrukkelijk schriftelijk door AMT zijn bevestigd.
- 2.3.** Indien afzonderlijke (onderhouds)overeenkomsten, service-abonnementen of projectspecifieke afspraken van toepassing zijn na uitdrukkelijke schriftelijke bevestiging door AMT, prevaleren deze boven deze Servicevoorwaarden voor zover sprake is van strijdigheid.
- 2.4.** Indien één of meer bepalingen uit deze Servicevoorwaarden nietig of anderszins onverbindend zijn, laat dit onverlet de geldigheid en toepasselijkheid van de overige bepalingen. AMT en de klant verplichten zich om alsdan in onderling overleg een zodanige regeling te treffen die de strekking van de onverbindende bepaling in het kader van deze Servicevoorwaarden zoveel als mogelijk benadert.
- 2.5.** Bepalingen uit deze Servicevoorwaarden die naar hun aard bestemd zijn om na beëindiging van de Overeenkomst voort te duren, blijven ook na beëindiging van de Overeenkomst van kracht.
- 2.6.** Bepalingen en/of algemene voorwaarden van de klant zijn niet van toepassing en worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 3. Algemene bepalingen

- 3.1.** AMT verricht de Service volgens het uitgangspunt van diagnose en ondersteuning op afstand; storingen aan het Object worden in beginsel op afstand beoordeeld en, indien en voor zover mogelijk, op afstand verholpen.
- 3.2.** AMT spant zich in om storingen op afstand te analyseren en te verhelpen door middel van:
- telefonische ondersteuning;

- softwarematige analyse;
- ondersteuning via de Service App;
- documentatie en instructiemateriaal.

3.3. AMT zal uitsluitend overgaan tot (Directe) fysieke Service indien naar oordeel van AMT:

- a. de storing voldoende duidelijk is;
- b. de storing niet op afstand kan worden verholpen; en
- c. fysieke Service noodzakelijk en zinvol is en voldoende aanleiding bestaat om te verwachten dat fysieke Service zal bijdragen aan het verhelpen van de storing.

3.4. AMT is te allen tijde gerechtigd om te bepalen wanneer fysieke Service wordt uitgevoerd en welke prioriteit aan servicemeldingen wordt toegekend.

3.5. AMT is gerechtigd de Service geheel of gedeeltelijk te laten uitvoeren door aan haar gelieerde ondernemingen of derden.

3.6. Serviceverlening door AMT betreft een inspanningsverplichting en nadrukkelijk geen resultaatsverplichting. AMT kan niet garanderen dat:

- storingen volledig worden verholpen;
- Service leidt tot volledige beschikbaarheid van het Object;
- storingen binnen een bepaalde termijn worden opgelost;
- alle mogelijke oorzaken of gebreken worden vastgesteld.

Artikel 4. Verplichtingen van de klant

4.1. De klant is te allen tijde verantwoordelijk voor:

- veilige werkomstandigheden;
- correct gebruik van het Object;
- tijdig en adequaat onderhoud van het Object;
- voldoende toegang tot het Object;
- aanwezigheid en inzet van bevoegd en geschoold personeel;
- medewerking en naleving van instructies van AMT;
- het tijdig verstrekken van de juiste en volledige informatie.

4.2. De juiste en volledige informatie zoals bedoeld in het voorgaande lid omvat, voor zover van toepassing, in ieder geval:

- kenmerken van het Object, waaronder het type, serienummer en locatie;
- aard van de storing en foutcodes;
- eerdere storingen;
- veiligheidsomstandigheden en -risico's;
- wijzigingen aan het Object;
- werkzaamheden uitgevoerd door derden;
- andere (bijzondere) omstandigheden.

4.3. Indien naar oordeel van AMT niet aan deze verplichtingen wordt voldaan of onvoldoende informatie beschikbaar is om de storing adequaat te beoordelen, kan AMT besluiten de servicemelding niet verder in behandeling te nemen totdat aan alle verplichtingen wordt voldaan of totdat de ontbrekende informatie beschikbaar is gesteld die de volledige beoordeling van de storing mogelijk maakt.

4.4. Indien de situatie zoals beschreven in het voorgaande lid zich voordoet, is AMT gerechtigd extra kosten als gevolg van de vertraging en/of het meerwerk in rekening te brengen volgens artikel 8 van deze Servicevoorwaarden.

Artikel 5. Voorwaarden voor fysieke Service

5.1. Onverminderd het overige in deze Servicevoorwaarden wordt fysieke Service uitsluitend verleend indien naar het oordeel van AMT is voldaan aan de voorwaarden voor veilige

en doelmatige uitvoering van de werkzaamheden, waaronder mede begrepen de verplichtingen van de klant zoals beschreven in artikel 4 van deze Servicevoorwaarden. Indien hieraan niet of niet langer wordt voldaan, is AMT gerechtigd fysieke Service te weigeren, op te schorten, te onderbreken of te beëindigen.

5.2. AMT is daarnaast gerechtigd fysieke Service te weigeren indien op dat moment:

- onderdelen, middelen of voorzieningen ontbreken die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Service;
- de storing redelijkerwijs niet ter plaatse kan worden verholpen;
- uitvoering van de werkzaamheden redelijkerwijs niet van AMT kan worden verlangd.

Artikel 6. Directe fysieke Service bij Calamiteiten

6.1. Onverminderd het overige in deze Servicevoorwaarden wordt in beginsel Directe fysieke Service uitgevoerd indien naar het oordeel van AMT sprake is van een Calamiteit. In dat geval zal AMT zich inspannen de betreffende servicemelding met voorrang te behandelen.

6.2. AMT streeft ernaar aan te vangen met Directe fysieke Service:

- binnen 4 uur nadat de storing door AMT als Calamiteit is aangemerkt, indien de beoordeling plaatsvindt binnen de reguliere werktijden; of
- tussen 4 en 8 uur nadat de storing door AMT als Calamiteit is aangemerkt, indien de beoordeling plaatsvindt buiten de reguliere werktijden.

Deze termijnen zijn uitsluitend indicatief en gelden nadrukkelijk niet als fatale termijnen.

6.3. Fysieke Service buiten reguliere werktijden wordt uitsluitend uitgevoerd in geval van een Calamiteit.

Artikel 7. Werktijden

7.1. Reguliere werktijden van AMT zijn: maandag tot en met vrijdag van 07:30 uur tot 16:30 uur, met uitzondering van officiële feestdagen.

Artikel 8. Tarieven, kosten en meerwerk

8.1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt Service uitgevoerd op basis van nacalculatie.

8.2. AMT is gerechtigd kosten in rekening te brengen voor onder meer:

- arbeidsuren;
- reistijd;
- transport;
- verblijfskosten;
- wachttijd;
- onderdelen;
- spoedwerkzaamheden;
- werkzaamheden buiten reguliere werktijden.

8.3. Kosten van voorbereiding, storingsanalyse en diagnose worden in rekening gebracht, ook indien uiteindelijk geen (fysieke) Service wordt uitgevoerd.

8.4. Indien een storing niet kan worden vastgesteld of niet kan worden verholpen om redenen buiten de invloedssfeer van AMT, blijven reeds gemaakte kosten verschuldigd.

Artikel 9. Onderdelen en eigendom

9.1. Levering van onderdelen geschiedt onder voorbehoud van beschikbaarheid.

9.2. AMT is gerechtigd gebruikte, gereviseerde of gelijkwaardige onderdelen toe te passen voor zover deze geschikt zijn voor het beoogde gebruik en voldoen aan de redelijkerwijs daaraan te stellen kwaliteitseisen.

9.3. Alle door AMT geleverde onderdelen, materialen en overige zaken blijven eigendom van AMT totdat de klant volledig heeft voldaan aan alle betalingsverplichtingen jegens AMT uit hoofde van de Overeenkomst, de daarmee samenhangende

Service en overige rechtsverhoudingen tussen AMT en de klant.

9.4. Voor zover door verwerking, vermenging, natrekking of zaakvorming eigendomsovergang dreigt plaats te vinden voordat volledige betaling heeft plaatsgevonden, wordt de klant geacht de nieuw gevormde zaak bij voorbaat voor AMT te houden. De klant verleent AMT bij voorbaat een stil pandrecht op de betreffende zaken en/of de nieuw gevormde zaak tot zekerheid van voldoening van alle vorderingen van AMT.

9.5. Door AMT vervangen onderdelen worden eigendom van AMT en mogen door AMT worden meegenomen en afgevoerd.

Artikel 10. Retentierecht

10.1. AMT is gerechtigd het Object, onderdelen, materialen en overige zaken van de klant die zich onder haar bevinden onder zich te houden totdat de klant volledig heeft voldaan aan alle (betalings)verplichtingen jegens AMT uit hoofde van de Overeenkomst, de daarmee samenhangende Service en overige rechtsverhoudingen tussen AMT en de klant.

Artikel 11. Service App en digitale dienstverlening

11.1. AMT spant zich in de Service App beschikbaar te houden, maar garandeert geen ononderbroken beschikbaarheid.

11.2. In het belang van het volledig en deugdelijk functioneren van de Service App, is AMT te allen tijde gerechtigd:

- updates uit te voeren;
- functionaliteiten te wijzigen;
- functionaliteiten tijdelijk buiten gebruik te stellen;
- toegang te beperken;
- onderhoudswerkzaamheden uit te voeren.

11.3. Bij gebruik van de Service App is de klant verantwoordelijk voor de bescherming van inloggegevens en gebruik van compatibele systemen en apparatuur.

11.4. Voor zover AMT in het kader van de Service, de Service App of overige digitale dienstverlening persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van de klant, zullen partijen een afzonderlijke verwerkersovereenkomst sluiten. Deze verwerkersovereenkomst vormt een integraal onderdeel van de Overeenkomst en deze Servicevoorwaarden.

Artikel 12. Geheimhouding

12.1. De klant zal alle informatie afkomstig van AMT die redelijkerwijs als vertrouwelijk kan worden aangemerkt vertrouwelijk behandelen en niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van AMT aan derden verstrekken.

12.2. Onder vertrouwelijke informatie wordt mede verstaan technische documentatie, instructiemateriaal, informatie uit de Service App, softwarematige analyses, tekeningen, storingsinformatie, prijzen en commerciële informatie, en overige bedrijfsinformatie van AMT.

12.3. De klant zal vertrouwelijke informatie uitsluitend gebruiken voor het gebruik, onderhoud en de bediening van het Object.

Artikel 13. Intellectueel eigendom

13.1. Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de Service, de Service App, documentatie, instructiemateriaal, tekeningen, software, analyses, rapportages, video's en overige door AMT verstrekte informatie blijven uitsluitend eigendom van AMT of haar licentiegevers.

13.2. De klant verkrijgt uitsluitend een beperkt, niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor zover noodzakelijk voor het gebruik, onderhoud en de bediening van het Object.

13.3. Het is de klant zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van AMT niet toegestaan om documentatie of instructiemateriaal te kopiëren, wijzigen of verspreiden, informatie uit de Service App aan derden beschikbaar te stellen, software of digitale functionaliteiten te reproduceren of wijzigen, of intellectuele eigendommen van AMT op andere

wijze te gebruiken buiten het doel waarvoor deze beschikbaar zijn gesteld.

Artikel 14. Aansprakelijkheid

14.1. AMT is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van AMT.

14.2. AMT is niet aansprakelijk voor schade ontstaan als gevolg van de niet-naleving door de klant van de verplichtingen beschreven in artikel 4 van deze Servicevoorwaarden.

14.3. AMT is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolg-, bedrijfs- en stagnatieschade, productie- en omzetverlies, schade als gevolg van cyberaanvallen, malware, dataverlies of uitval van (externe) hosting-, internet- of netwerkverbindingen, en schade als gevolg van handelen (of nalaten) door derden, waaronder begrepen werkzaamheden aan het Object en onjuiste verstrekte informatie hieromtrent.

14.4. De totale aansprakelijkheid van AMT is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekering van AMT wordt uitgekeerd. Indien om welke reden dan ook geen uitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid van AMT beperkt tot het bedrag dat door de klant is betaald voor de Service waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

Artikel 15. Overmacht

15.1. AMT is niet gehouden verplichtingen na te komen indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht.

15.2. Onder overmacht wordt mede verstaan, storingen in infrastructuur, extreme weersomstandigheden, pandemieën, stakingen, transportproblemen, uitval van leveranciers, gebrek aan onderdelen, overheidsmaatregelen en storingen in communicatiesystemen door cyberaanvallen, malware en uitval van (externe) hosting-, internet- of netwerkverbindingen.

Artikel 16. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

16.1. Op alle rechtsverhoudingen tussen AMT en de klant is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

16.2. Geschillen zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarin AMT is gevestigd.

DEEL B: ABONNEMENTEN

Artikel 17. Algemene bepalingen

17.1. AMT biedt verschillende vormen van abonnementen aan, te weten het Service- en het Cloud-abonnement, welke rechten aan klanten toekennen aangaande de wijze van bereikbaarheid, toegang tot servicefunctionaliteiten, toegang tot de Service App en prioritering van servicemeldingen.

17.2. De voorwaarden waaronder Service wordt verleend zijn in beginsel voor alle klanten gelijk, ongeacht het type abonnement, en worden geregeld in Deel A van deze Servicevoorwaarden.

17.3. In het geval van gelijktijdige servicemeldingen wordt de volgorde van behandeling in beginsel bepaald door het type abonnement van de klant. AMT kan echter anders besluiten door rekening te houden met:

- veiligheid;
- operationele gevolgen;
- beschikbaarheid van personeel of onderdelen;
- ernst van de storing;
- aard van de werkzaamheden;
- inzetbaarheid van het Object.

17.4. AMT is te allen tijde gerechtigd af te wijken van standaard prioritering indien sprake is van een Calamiteit.

17.5. Een abonnement geeft geen recht op (Directe) fysieke Service, gegarandeerde beschikbaarheid van personeel of onderdelen, of gegarandeerde oplossing van storingen.

17.6. AMT is te allen tijde gerechtigd:

- de inhoud van abonnementen te wijzigen;
- functionaliteiten toe te voegen of te verwijderen;
- abonnementen samen te voegen of te beëindigen;
- aanvullende voorwaarden te stellen.

Alvorens eventuele wijzigingen in abonnementen zullen gelden, wordt de klant hierover tijdig geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld gebruik te maken van het recht van opzegging onder de voorwaarden zoals beschreven in artikel 22.3 van deze Servicevoorwaarden.

17.7. Abonnementen zijn persoons- en/of bedrijfsgebonden en niet overdraagbaar zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van AMT. AMT is gerechtigd voorwaarden te stellen aan overdracht van abonnementen of gebruikersrechten.

Artikel 18. Service-abonnement

18.1. Voor klanten met het Service-abonnement geldt dat AMT permanent telefonisch bereikbaar is voor het aannemen en registreren van storingsmeldingen, eerste beoordeling van storingen, verdere telefonische ondersteuning en coördinatie van eventuele vervolgacties.

18.2. Klanten met het Service-abonnement krijgen in beginsel prioriteit bij:

- behandeling van servicemeldingen;
- beoordeling van Calamiteiten;
- inzet van beschikbare servicecapaciteit;
- beschikbaarheid van servicemonteurs.

18.3. Klanten met het Service-abonnement ontvangen volledige toegang tot de Service App, bestaande uit onder meer technische documentatie, gebruikersinstructies, instructievideo's, storingsinformatie, softwarematige ondersteuning en relevante service-updates.

Artikel 19. Cloud-abonnement

19.1. Voor klanten met het Cloud-abonnement geldt dat servicemeldingen en ondersteuning in beginsel plaatsvinden via de Service App.

19.2. AMT spant zich in om servicemeldingen via de Service App zo spoedig mogelijk te beoordelen en te behandelen.

19.3. Telefonische bereikbaarheid buiten de reguliere werktijden maakt geen onderdeel uit van het Cloud-abonnement.

19.4. Artikel 18.3 van deze Servicevoorwaarden is van overeenkomstige toepassing op het Cloud-abonnement.

Artikel 20. Klanten zonder abonnement

20.1. Voor klanten zonder abonnement is AMT uitsluitend bereikbaar tijdens de reguliere werktijden.

20.2. AMT spant zich in om servicemeldingen zo spoedig mogelijk te beoordelen en te behandelen.

20.3. Klanten zonder abonnement krijgen beperkte toegang tot onderdelen van de Service App, voor zover AMT dit beschikbaar stelt. AMT is gerechtigd functionaliteiten, documentatie of toegang zonder voorafgaande kennisgeving te beperken of te beëindigen.

Artikel 21. Tarieven en facturatie

21.1. Abonnementskosten worden periodiek vooraf gefactureerd.

21.2. Abonnementskosten zijn exclusief de kosten zoals beschreven in artikel 8 van deze Servicevoorwaarden.

21.3. De klant dient de factuur van AMT uiterlijk binnen 30 dagen na de factuurdatum te voldoen.

21.4. AMT is gerechtigd tarieven periodiek aan te passen. Tariefswijzigingen worden uiterlijk 30 dagen voorafgaand aan ingang van de wijziging aan de klant medegedeeld.

Artikel 22. Looptijd en beëindiging van abonnementen

22.1. Abonnementen worden aangegaan voor de overeengekomen looptijd. Indien geen specifieke looptijd is overeengekomen, geldt een minimale looptijd van 12 maanden.

22.2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt een abonnement na afloop van de looptijd telkens stilzwijgend verlengd met perioden van 12 maanden.

22.3. Opzegging van een abonnement dient schriftelijk plaats te vinden met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste 3 maanden vóór het einde van de lopende abonnementsperiode.

22.4. AMT is gerechtigd een abonnement met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk op te schorten of te beëindigen indien:

- de klant betalingsverplichtingen niet nakomt;
- sprake is van misbruik van servicevoorzieningen;
- de klant instructies van AMT structureel niet opvolgt;
- sprake is van structureel onveilig gebruik van het Object;
- de klant in staat van faillissement verkeert of surseance van betaling aanvraagt;
- voortzetting van de dienstverlening redelijkerwijs niet van AMT kan worden verlangd.