

## Algemene voorwaarden Chain Between B.V

Chain Between B.V. is gevestigd aan het Kardoepad 1 te (4849 CV) Dorst, gemeente Oosterhout, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel met nr. 88877922.

Chain Between B.V. (hierna: “**Chain Between**”) biedt diensten en producten aan op het gebied van intelligente reiniging.

In deze Algemene Voorwaarden (hierna: “**AV**”) wordt de afnemer van de diensten en/of producten van Chain Between B.V. geduid als: “**Klant**”.

Chain Between en Klant worden elk afzonderlijk geduid als “**Partij**” of tezamen: “**Partijen**”.

### Deel A - Algemeen Deel

#### 1. Toepassing Algemene Voorwaarden

- 1.1 Deze AV zijn van toepassing op alle tussen Chain Between en de Klant gesloten overeenkomsten.
- 1.2 De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden of andere voorwaarden van de Klant is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 1.3 Afwijkingen of aanvullingen van deze AV zijn slechts geldig, voor zover deze schriftelijk overeengekomen zijn.

#### 2. Sluiting van het contract en start

- 2.1 Een overeenkomst tussen Chain Between en de Klant komt tot stand door ondertekening van de door Chain Between opgestelde Service Overeenkomst.
- 2.2 Tenzij in de Service Overeenkomst anders is overeengekomen, gaat de overeenkomst in op de datum van de laatste ondertekening van de Service Overeenkomst.

#### 3. Vergoeding en facturering

- 3.1 De vergoeding en het tijdstip van facturering voor de respectieve diensten van de volgende delen B tot en met D zijn opgenomen in de Service Overeenkomst. Dat geldt ook voor de vergoeding van reistijd en reiskosten.
- 3.2 Alle prijzen zijn in Euro exclusief omzetbelasting.
- 3.3 Indien de Klant niet of niet tijdig betaalt, is de Klant aan Chain between de wettelijke handelsrente verschuldigd.

#### 4. Verplichtingen van de Klant

- 4.1 De Klant verbindt zich ertoe de door Chain Between te leveren diensten en producten uitsluitend zelf te gebruiken en niet aan derden, al dan niet kosteloos, te verstrekken.

4.2 De Klant is verplicht storingen en/of gebreken onverwijld en op begrijpelijke wijze aan Chain Between te melden.

4.3 Voor zover nodig zal de Klant Chain Between kosteloos ondersteunen bij het diagnosticeren en verhelpen van gebreken binnen de grenzen van het redelijke.

4.4 Indien de Klant zijn medewerkingsverplichtingen niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, wordt de eventuele prestatieplicht van Chain Between dienovereenkomstig vertraagd, zonder dat vertraging of ander plichtsverzuim daardoor ten nadele van Chain Between kan ontstaan. Indien als gevolg van het niet, niet tijdig of slecht uitvoeren van de medewerkingsplicht door de Klant de inzet van personeel buiten de contractueel vastgelegde termijnen noodzakelijk wordt, is Chain Between daartoe slechts verplicht voor zover dat redelijk is. Indien Chain Between door de vertraagde medewerking van de Klant niet in staat is haar eigen medewerkers in te zetten, zal deze stilstand niettemin door de Klant worden vergoed.

4.5 Indien blijkt dat de melding van gebreken onterecht was, kan Chain Between aanspraak maken op vergoeding van de door haar gemaakte kosten.

#### 5. Vertrouwelijkheid

5.1 Partijen komen overeen vertrouwelijke informatie vertrouwelijk te behandelen. “**Vertrouwelijke informatie**” omvat alle informatie en documenten van de andere Partij die als vertrouwelijk zijn gekenmerkt of onder de gegeven omstandigheden als vertrouwelijk moeten worden beschouwd, in het bijzonder informatie over de App, operationele procedures, andere knowhow alsmede de prijsstelling van Chain Between.

5.2 Vrijgesteld van deze verplichting is de Vertrouwelijke informatie die:

- (a) aantoonbaar bekend was bij de ontvangende Partij op het tijdstip van het sluiten van de overeenkomst of later bij haar bekend zijn geworden door een derde, zonder daarbij een vertrouwelijkheidsovereenkomst, wettelijke bepalingen of officiële bevelen te schenden;
- (b) openbaar zijn op het tijdstip van sluiting van het contract of daarna openbaar worden gemaakt, tenzij dit berust op een schending van de geheimhoudingsplicht krachtens dit artikel 5; of
- (c) die bij wet of op last van een rechtbank of overheidsinstantie openbaar moeten worden gemaakt. Voor zover toegestaan of mogelijk stelt de Partij die tot openbaarmaking verplicht is, de andere Partij daarvan vooraf in kennis en geeft zij haar de

gelegenheid zich tegen de openbaarmaking te verzetten.

5.3 De Partijen verlenen alleen toegang tot vertrouwelijke informatie aan derden (met name adviseurs) die onderworpen zijn aan het beroepsgeheim of die eerder onderworpen zijn geweest aan verplichtingen die overeenkomen met de geheimhoudingsverplichtingen van dit contract. Voorts zullen de Partijen vertrouwelijke informatie alleen bekendmaken aan werknemers die deze nodig hebben voor de uitvoering van deze overeenkomst en zullen zij deze werknemers ook verplichten tot geheimhouding in de mate die het arbeidsrecht toestaat voor de tijd na hun vertrek.

5.4 De Partijen verbinden zich tot betaling van een contractuele boete van EURO 10.000,- aan de geschonden Partij voor elk geval van verwijtbare schending van deze geheimhoudingsplicht. Het recht om schadevergoeding boven dit bedrag, blijft voorbehouden. De betaling van de contractuele boete ontslaat de Partij niet van haar verplichting tot naleving van deze geheimhoudingsplicht.

## **6. Aansprakelijkheid**

6.1 De aansprakelijkheid van Chain Between voor schade van welke aard dan ook is uitgesloten. Dat geldt zowel voor schade bij de Klant als voor schade bij derden.

6.2 De uitsluiting van aansprakelijkheid voor schade geldt niet voor schade veroorzaakt door Chain Between wegens opzettelijk handelen of grove nalatigheid;

6.3 De uitsluiting van aansprakelijkheid geldt ook voor de persoonlijke aansprakelijkheid van medewerkers, vertegenwoordigers en door Chain Between ingeschakelde Partijen. De uitsluiting van aansprakelijkheid ziet op zowel directe schade als indirecte schade en gevolgschade.

## **7. Overmacht**

7.1 Voor zover een Partij door overmacht verhinderd is haar contractuele verplichtingen na te komen, is zij niet aansprakelijk voor niet nagekomen termijnen. Indien een Partij wegens overmacht haar contractuele verplichtingen geheel of gedeeltelijk niet kan nakomen, stelt zij de andere Partij daarvan onverwijld in kennis, met opgave van de omstandigheden en tegelijkertijd van de ver-

plichtingen die zij niet of niet naar behoren kan nakomen, voor zover zulks op dat tijdstip mogelijk is.

7.2 Onder overmacht wordt verstaan omstandigheden die onvoorzienbaar zijn en buiten de macht van de respectieve Partij liggen, zelfs met redelijke zorg, en die de goede uitvoering van het contract aanzienlijk bemoeilijken of onmogelijk maken of anderszins onredelijk voor haar zijn. Financieel onvermogen geldt in geen geval als overmacht.

## **8. Gegevensbescherming**

8.1 De Partijen verbinden zich ertoe de relevante wettelijke bepalingen inzake de omgang met persoonsgegevens na te leven en de algemene verordening gegevensbescherming.

8.2 De Data Protection Statement van de Soobr Group maakt deel uit van de Overeenkomst tussen Chain Between en de Klant. Chain Between verwerkt zelf geen persoonsgegevens.

## **9. ReferentieKlanten**

Chain Between is gerechtigd de Klant als referentie te noemen en het logo van de Klant als referentie te gebruiken, bijvoorbeeld in presentaties, tenzij en totdat de Klant hiertegen bezwaar maakt.

## **10. Verbod van cessie en verrekening**

10.1 De Klant kan vorderingen op Chain Between slechts met voorafgaande schriftelijke toestemming van Chain Between aan derden overdragen.

10.2 De Klant is niet gerechtigd zijn eventuele vorderingen te verrekenen met vorderingen van Chain Between.

## **11. Overige bepalingen**

11.1 Indien een bepaling ongeldig/ongeldig of gedeeltelijk onuitvoerbaar is of wordt, blijven de overige bepalingen onaangetast, tenzij de uitvoering van de overeenkomst - mede gelet op de overige bepalingen - voor een Partij een onredelijke moeilijkheid zou vormen. Hetzelfde geldt indien zich na het sluiten van het contract een leemte voordoet die aanvulling behoeft.

11.2 De Partijen vervangen de ongeldige/ongeldige/onuitvoerbare bepalingen of lacunes die moeten worden opgevuld door een geldige bepaling die qua juridische en economische inhoud overeenstemt met de ongeldige/onuitvoerbare/onuitvoerbare bepaling en het algemene doel van de contractuele betrekkingen.

- 11.3 De sluiting, wijzigingen en aanvullingen van de contractuele betrekkingen moeten schriftelijk gebeuren. De elektronische ondertekening van documenten door middel van een eenvoudige elektronische handtekening (bijvoorbeeld DocuSign) of de handgeschreven ondertekening van documenten met de daaropvolgende uitwisseling van pdf-kopieën per e-mail voldoen aan het schriftelijkheidsvereiste. Dit geldt ook voor de wijziging en annulering van deze clausule.
- 11.4 Op de Overeenkomst tussen Chain Between en de Klant is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 11.5 Alle geschillen die voortvloeien uit de tussen Chain Between en de Klant gesloten Overeenkomst en daaruit voortvloeiende verbintenissen, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Rotterdam.

## Deel B: Vergunningverlening en exploitatie

### 12. Onderwerp van de Overeenkomst

- 12.1 Het voorwerp van de prestatie is de werking van de standaardsoftware SOOBR (hierna "**App**" genoemd) in overeenstemming met de contractuele documentatie met de componenten: (i) browserversie voor desktopcomputers (planning en rApportage) en (ii) mobiele App voor tablets (registratie van de uitvoering van de reiniging).
- 12.2 De App wordt door Chain Between in het kader van een "Software as a Service" via internet uitsluitend in uitvoerbare vorm aan de Klant ter beschikking gesteld. Daarnaast verleent Chain Between de Klant de benodigde opslagruimte voor de door het gebruik van de App gegenereerde gegevens van de Klant en/of de voor het gebruik van de App benodigde gegevens en de gebruiksrechten zoals beschreven in artikel 13.
- 12.3 De App wordt aan de Klant gegeven voor zijn eigen bedrijfsactiviteiten.
- 12.4 Chain Between zal de Klant voorzien van de laatste versie voor gebruik.
- 12.5 De cloud infrastructuur die nodig is voor de werking van de App wordt geleverd door een cloud provider in opdracht van Chain Between of een derde Partij.
- 12.6 De toegang van de Klant tot het internet maakt geen deel uit van dit contract. De Klant is als enige verantwoordelijk voor het functioneren van zijn internettoegang, met inbegrip van de transmissiepaden van zijn computers.

- 12.7 De rechten en verplichtingen van de Partijen vloeien uitsluitend voort uit de bepalingen van dit contract. In geval van tegenstrijdigheden tussen de bepalingen van de AV en de contractuele documentatie hebben de bepalingen uit de contractuele documentatie voorrang.

### 13. Verlening van rechten

- 13.1 Na volledige betaling van de respectieve vergoeding die verschuldigd is overeenkomstig artikele 3 en 16 van dit contract een niet-exclusief (eenvoudig), niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht, beperkt in de tijd tot de looptijd van het contract, om de App te gebruiken met het in de contractdocumentatie overeengekomen aantal vierkante meters.
- 13.2 Zonder toestemming van Chain Between is de Klant niet gerechtigd de App aan derden over te dragen, in het bijzonder te verkopen of te verhuren. Het afhankelijke gebruik van de interfaces door de eindgebruikers (werknemers) van de Klant of andere derden is toegestaan onder voorbehoud van het recht van de Klant om instructies te geven in het kader van het beoogde gebruik.
- 13.3 De Klant verwerft in het kader van het herstel van gebreken dezelfde gebruiksrechten op gewijzigde, uitgebreide of nieuw gemaakte software als op de oorspronkelijke App.
- 13.4 Met uitzondering van de hierboven vermelde beperkte gebruiksrechten verwerft de Klant geen rechten op de App.
- 13.5 Auteursrechtvermeldingen en andere kenmerken ter identificatie van het programma mogen niet uit de App worden verwijderd of gewijzigd.

### 14. Technische beschikbaarheid/reactietijden

- 14.1 Chain Between is een technische beschikbaarheid verschuldigd volgens de Service Level Agreement.
- 14.2 Voorts gelden de in de Service Level Agreement vermelde responstijden in geval van niet-beschikbaarheid en/of materiële gebreken.

### 15. Verdere ontwikkeling en diensten

- 15.1 Door Chain Between te leveren diensten buiten de licentieverlening en exploitatie van de App, bijvoorbeeld roll-out ondersteuning, klant specifieke interface programmering en maatwerk en beëindigingsondersteuning aan het einde van het contract, worden afzonderlijk overeengekomen. De bepalingen in deel C van deze AV zijn van toepassing.

15.2 In geval van een verandering van cloud provider is Chain Between gerechtigd de inhoud van de te leveren diensten aan te passen met een schriftelijke kennisgeving van drie (3) maanden aan het begin van een contractjaar. In geval van belangrijke wijzigingen van de inhoud van de diensten heeft de Klant een bijzonder opzeggingsrecht met een opzegtermijn van twee (2) weken tot de implementatiedatum.

## **16. Vergoeding/vervaldatum/vertraging**

16.1 De licentievergoeding omvat onderhouds- en ondersteuningsdiensten met een vastgesteld quotum per contract. Diensturen die niet binnen een lopende maand zijn opgevraagd, vervallen. Aanvullende onderhouds- en ondersteuningsdiensten worden geleverd op verzoek van de Klant en worden gefactureerd op basis van tijd en inspanning.

16.2 De Klant kan te allen tijde verdere ruimtes/oppervlakten aan het Contract toevoegen. Chain Between verplicht zich op verzoek van de Klant deze aan de lopende Overeenkomst toe te voegen. De doorlopende vergoeding wordt voor deze extra ruimtes berekend vanaf de lopende kalendermaand waarin de bouwruimtes in de App beschikbaar zijn.

16.3 De Klant kan te allen tijde bouwruimte aan het contract onttrekken (bv. bij beëindiging van de desbetreffende huur- en pachtovereenkomsten). De bezoldiging wordt met ingang van de volgende kalendermaand dienovereenkomstig verlaagd.

16.4 Chain Between is gerechtigd de overeengekomen vergoeding in redelijkheid te verhogen ter compensatie van stijgingen van personeels- en andere kosten. Chain Between zal Klant van dergelijke prijsverhogingen schriftelijk of per e-mail in kennis stellen; de prijsverhogingen gelden niet voor perioden waarvoor Klant reeds betalingen heeft verricht. Indien de prijsverhoging meer dan 10% van de voorgaande vergoeding bedraagt, is de Klant gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand tegen de datum waarop de prijsverhoging ingaat; indien de Klant van dit opzeggingsrecht gebruik maakt, worden de niet verhoogde prijzen in rekening gebracht totdat de beëindiging ingaat. Chain Between zal de Klant bij elke aankondiging op dit recht van beëindiging wijzen. Een verhoging van de prijzen binnen 18 maanden na het sluiten van het contract is uitgesloten.

## **17. Levering van de dienst**

17.1 Het type levering van de App hangt af van de overeengekomen omvang van de diensten in de contractuele documentatie.

17.2 De door de Klant op de voor hem bestemde opslagruimte opgeslagen inhoud kan worden beschermd door het auteursrecht en de wetgeving inzake gegevensbescherming. De Klant verleent Chain Between hierbij het recht om de in de App opgeslagen inhoud toegankelijk te maken via het internet in geval van vragen en, in het bijzonder, om deze voor dit doel te reproduceren en door te geven en te kunnen reproduceren ten behoeve van de back-up van gegevens. Chain Between maakt van dit recht slechts gebruik voor zover dit voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is.

## **18. Verplichtingen van de Klant**

18.1 De Klant verbindt zich ertoe geen illegale inhoud of inhoud die in strijd is met de wet, officiële voorschriften of de rechten van derden op de ter beschikking gestelde opslagruimte op te slaan. De Klant legt deze verplichting ook op aan zijn eindgebruikers.

18.2 De Klant verbindt zich ertoe de App te beschermen tegen toegang door onbevoegde medewerkers en derden door middel van passende veiligheidsmaatregelen, naast het gebruik van een geavanceerd virusbeschermingsprogramma, en in het bijzonder ervoor te zorgen dat de gegevens geen kwaadaardige code of koppelingen daarnaar bevatten alvorens gegevens naar de App te verzenden.

18.3 Gebreken van de App worden in detail beschreven, met name met vermelding van de symptomen en de gevolgen. De kennisgeving van het gebrek moet het mogelijk maken het gebrek te reproduceren.

18.4 Indien de Klant verwijtbaar niet voldoet aan zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 18 ook na het verstrijken van een door Chain Between gestelde redelijke respijttermijn, zal de Klant de daardoor ontstane kosten aan Chain Between vergoeden.

## **19. Aansprakelijkheid voor gebreken**

19.1 Chain Between is niet aansprakelijk voor gebreken die het gevolg zijn van wijzigingen die door de Klant of derden aan de App zijn aangebracht zonder dat zij daartoe gerechtigd zijn (a) van rechtswege, (b) op grond van deze Overeenkomst of (c) met voorafgaande schriftelijke toestemming van Chain Between.

19.2 In het geval van een materieel defect is Chain Between gerechtigd om de Klant zo nodig een nieuwe versie van de App te verstrekken, tenzij dit leidt tot onredelijke beperkingen.

## **20. Eigendomsrechten van derden**

20.1 Chain Between is niet aansprakelijk voor claims gebaseerd op producten en diensten van andere aanbieders of leveringsartikelen die niet door Chain Between zijn geleverd; of voor claims gebaseerd op inbreuken op rechten of schendingen van rechten van derden veroorzaakt door gegevens van de Klant. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant dat hij over de juiste rechten beschikt om de gebouw- en gebiedsplannen te laten digitaliseren.

20.2 Chain Between is niet aansprakelijk voor inbreuk op rechten van derden door de Klant. In dat geval vrijwaart de Klant Chain Between voor alle aanspraken van derden.

## **21. Termijn/annulering**

21.1 Tenzij de Partijen anders zijn overeengekomen, wordt de overeenkomst gesloten voor onbepaalde tijd en kan zij door elke Partij worden opgezegd met een opzegtermijn van drie maanden tot het einde van een kalenderkwartaal, maar niet eerder dan twaalf maanden na het sluiten van de overeenkomst.

21.2 Voorts kan de Overeenkomst door beide Partijen schriftelijk worden opgezegd zonder voorafgaande kennisgevingen om gegronde redenen. Van een gegronde reden is sprake indien van de opzeggende Partij, rekening houdend met alle omstandigheden van het individuele geval en met afweging van de belangen van beide Partijen, redelijkerwijs niet kan worden verwacht dat zij de overeenkomst voortzet tot het verstrijken van een opzegtermijn; hiervan is met name sprake indien de Klant de App aan derden ter beschikking stelt en deze overtreding niet binnen een redelijke termijn na een waarschuwing ongedaan maakt.

21.3 De opzegging moet schriftelijk gebeuren om effectief te zijn.

21.4 Na beëindiging van de Overeenkomst is Chain Between niet verplicht Klantgegevens te blijven bewaren.

## **Deel C Diensten**

## **22. Onderwerp van de Overeenkomst**

Het onderwerp van dit Deel C zijn Diensten zoals uiteengezet in de Service Overeenkomst en/of Service Level Agreement. Deze Diensten kunnen roll-out ondersteuning, aangepaste interface programmering en aanpassing en beëindigingsondersteuning aan het einde van de Overeenkomst omvatten.

## **23. Acceptatie**

23.1 Voor zover het werkprestaties betreft, zal de Klant na voltooiing van het werk en verzoek van Chain Between onverwijld tot oplevering overgaan. De aanvaarding van de diensten vereist een functionele test van de voor de Klant opgezette App. De functionele test is succesvol uitgevoerd als de werking van de App voldoet aan de afgesproken eisen (bijv. goed ingestelde bouwtekeningen).

23.2 Soort, omvang en duur van de functionele test worden voorafgaand aan de uitvoering door Partijen vastgesteld, voor zover daarover in de offerte nog geen afspraken zijn gemaakt.

23.3 Tijdens de functionele test zal de Klant Chain Between onmiddellijk in kennis stellen van afwijkingen van de prestatie-eisen die zich voordoen. Indien de functionele test met succes wordt uitgevoerd, wordt onverwijld verklaard dat het product is goedgekeurd. Indien de Klant niet onverwijld de aanvaarding verklaart, kan Chain Between een redelijke termijn stellen voor het indienen van de verklaring. De aanvaarding wordt dan geacht te hebben plaatsgevonden binnen 3 weken indien de Klant niet binnen de termijn schriftelijk verklaart de aanvaarding te aanvaarden en evenmin schriftelijk aangeeft welke gebreken nog moeten worden verholpen.

## **24. Kwaliteit en aansprakelijkheid voor gebreken**

24.1 De verjaringstermijn voor vorderingen wegens materiele gebreken en eigendomsgebreken bedraagt 12 maanden na levering/aanvaarding.

24.2 Chain Between zal gemelde gebreken binnen een redelijke termijn verhelpen.

24.3 Indien blijkt dat een door de Klant gemeld gebrek in werkelijkheid niet bestaat of niet aan Chain Between is toe te rekenen (schijnbaar gebrek), is Chain Between gerechtigd de in verband met de analyse van het gebrek en de overige verwerking van het schijnbare gebrek verrichte diensten op basis van tijd en materiaal volgens de geldende prijslijst alsmede de gemaakte kosten aan de Klant in rekening te brengen.

## Deel D Levering Hardware

### 25. Onderwerp de Overeenkomst

- 25.1 De Klant verkrijgt van Chain Between de in de Service Overeenkomst overeengekomen Hardware inclusief de bijbehorende besturingssoftware (hierna te noemen "**Producten**"). De besturingssoftware wordt in uitvoerbare vorm (objectcode) op de Apparaten geïnstalleerd. Broncodes worden niet meegeleverd.
- 25.2 Voor Producten ontvangt de Klant de door de fabrikant verstrekte documentatie (gebruiksaanwijzing/handleiding).
- 25.3 De installatie of productie van de technische bedrijfsklaarheid zijn het voorwerp van de dienst, voor zover dit in de Service Overeenkomst is vermeld. Op verzoek van de Klant kan een afzonderlijke overeenkomst worden gesloten over verdere diensten (advies, instructie, opleiding).
- 25.4 De Klant wordt pas eigenaar van de Producten en de bijbehorende documentatie na volledige betaling van de daarvoor gefactureerde vergoeding.

### 26. Levering

- 26.1 De levering is gratis op het in het contract vermelde binnenlandse adres. Leveringen in het buitenland geschieden volgens een afzonderlijke overeenkomst in de koopakte.
- 26.2 Bij aflevering van de Producten aan de door Chain Between aangewezen vervoerder gaat het risico van onopzettelijk verlies of beschadiging van de Producten over op de Klant. Chain Between zal op schriftelijk verzoek van de Klant voor rekening van de Klant een passende vrachtverzekering afsluiten.

### 27. Kwaliteit en aansprakelijkheid voor gebreken

- 27.1 Er is sprake van een materieel gebrek wanneer de Producten niet geschikt zijn voor het contractueel overeengekomen gebruik.
- 27.2 De Klant kan geen aanspraak maken op gebreken indien de Klant (i) de Producten heeft gewijzigd (ii) of door derden heeft laten wijzigen of (iii) heeft gebruikt met andere software dan de App. Indien de analyse- en verwerkingskosten van Chain Between in deze gevallen aanzienlijk worden verhoogd, zal de Klant de desbetreffende extra kosten aan Chain Between vergoeden.
- 27.3 Vorderingen op grond van gebreken van de producten

verjaren binnen 12 maanden na levering en dienen binnen deze termijn schriftelijk te worden gemeld bij Chain Between, waarbij Chain Between een redelijke termijn moet worden gegeven om het gebrek te herstellen.

- 27.4 In geval van een gebrek zal Chain Between het gebrek binnen een redelijke termijn kosteloos herstellen.
- 27.5 Chain Between behoudt zich het recht voor om ervoor kiezen om een vervangend Product te leveren, in plaats van het uitvoeren van het verhelpen van het gebrek.