

## 1 Algemeen

### 1.1 Begrippen

**Acceptatietest:** Test aan de hand waarvan de opdrachtgever bepaalt of de hardware en/of software overeenstemt met de overeengekomen functiespecificaties.

**Overeenkomst:** een schriftelijke overeenkomst, ondertekend door zowel N-Store als de opdrachtgever, met inbegrip van alle bijlagen, waarvan deze algemene leveringsvoorwaarden een onlosmakelijk deel uitmaken, waarin de goederen en diensten nader worden omschreven die door N-Store aan de opdrachtgever geleverd dienen te worden.

**Bankkosten:** de kosten voor internationale overboekingen, telegrafische overboekingen en andere kosten die ontstaan ten gevolge van overboekingen naar bank- en/of girorekeningen van N-Store.

**Oplevering:** het moment waarop hardware, software en/of content ter aanvaarding door de opdrachtgever wordt geleverd, c.q., indien er geen formele acceptatietest is overeengekomen of de overeengekomen acceptatietest niet door de opdrachtgever is uitgevoerd, het moment waarop de hardware en/of software fysiek wordt geleverd.

**Content:** Materiaal dat wordt getoond met behulp van displays dan wel anderszins beschikbaar wordt gesteld via multimedia informatiezullen en actieve displays, etc. die door N-Store zijn ontwikkeld waaronder interactief materiaal, multimediapresentaties, foto's en videomateriaal.

**Correctief onderhoud:** het herstellen van hardwarestoringen die zich hebben voorgedaan tijdens normaal gebruik of zijn ontstaan voortvloeiend aan de levering van de hardware dan wel anderszins het herstellen van fouten in de software die niet tijdens een acceptatietest vastgesteld konden worden, maar waardoor deze desalniettemin niet voldoet aan de functiespecificaties.

**Opdrachtgever:** de wederpartij in overeenkomsten die vallen onder deze algemene leveringsvoorwaarden.

**Klantspecifieke hardware:** hardware die speciaal ontworpen is voor de opdrachtgever.

**Klantspecifieke software:** software die speciaal ontworpen en geschreven is voor de opdrachtgever, met inbegrip van interfaces voor andere software.

**Levering:** de feitelijke overdracht van hardware, software en/of content via diskette, cd-rom, e-mail, magneetband of anderszins.

**Gebrek:** een onvolkomenheid in de hardware of software die verhindert dat voornoemde hardware of software voldoet aan de overeengekomen specificaties.

**Algemene leveringsvoorwaarden:** N-Store's algemene leveringsvoorwaarden zoals vastgelegd in dit document.

**Documentatie:** beschrijvingen en handleidingen behorende bij de door N-Store geleverde hardware en software.

**Functiespecificaties:** de schriftelijke specificaties die in een document zijn opgenomen dat de functies en de data beschrijft die door de software en hardware verricht en verwerkt worden, alsmede de hardwarespecificaties.

**Hardware:** de fysieke apparatuur die geleverd dient te worden op grond van deze overeenkomst, met inbegrip van systeemsoftware, complementaire voorzieningen en documentatie.

**Implementatie:** de installatie van de software op de hardware of anderszins de installatie, met inbegrip van de configuratie en afstemming van zowel hardware als software en het instrueren van eindgebruikers over hoe zij de geleverde zaken dienen te gebruiken.

**Installatie:** de handeling van het fysiek installeren van hardware bij de opdrachtgever en/of op andere locaties waar de hardware gebruikt dient te worden door de eindgebruikers ervan.

**Interfaces:** een softwarefunctionaliteit die de software in staat stelt gegevens uit te wisselen met andere software en/of hardware.

**N-Store:** N-Store B.V.

**Doelstelling:** het resultaat/de doelstelling die de opdrachtgever met het project wil bereiken.

**Kantooruren:** werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur.

**Teneentreef onderhoud:** onderhoud dat door N-Store noodzakelijk wordt geacht teneinde storingen van hardware en/of software te voorkomen, met inbegrip van maar niet beperkt tot het controleren, afstemmen en schoonmaken van hardware.

**Project:** werkzaamheden die onder de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever verricht dienen te worden en die gericht zijn op het behalen van een doelstelling waaraan N-Store bijdraagt op basis van een overeenkomst.

**Projectplan:** een document dat deel uitmaakt van of wordt toegevoegd aan een overeenkomst tussen de partijen en details bevat over hoe het project uitgevoerd dient te worden, met inbegrip van details betreffende de fasering, planning en doelstelling.

**Reactietijd:** de tijd onder kantooruren tussen het moment waarop een opdrachtgever N-Store op de hoogte stelt van een gebrek en de aanvang van diagnostische werkzaamheden door N-Store.

**Detachering:** de detachering van natuurlijke personen door N-Store bij de opdrachtgever, alwaar de gedetacheerde medewerkers werken onder toezicht van de opdrachtgever.

**Servicepacks:** nieuwe versies (waaronder begrepen patches, hot fixes, etc.) van de software, anders dan updates, waarvan het primaire doel is de software te verbeteren zonder de functionaliteit daarvan te veranderen.

**Diensten werkzaamheden:** die door N-Store worden verricht ten behoeve van de opdrachtgever.

**Software:** de programmatuur die door N-Store ter beschikking wordt gesteld, met inbegrip van de bijbehorende documentatie.

**Standaard hardware:** hardware die niet specifiek ontworpen is voor de opdrachtgever.

**Standaard software:** software die niet ontwikkeld is door N-Store.

**Onderaannemer:** een door N-Store gecontracteerde onderaannemer en/of leverancier.

**Support:** de verstrekking van informatie die ontworpen is om het gebruik van de hardware en software te vergemakkelijken nadat de acceptatietest is goedgekeurd.

**Derde:** een natuurlijk persoon of een rechtspersoon die geen onderaannemer van N-Store is en geen relatie heeft met N-Store voor wat betreft de uitvoering van N-Store's contractuele verplichtingen aan de opdrachtgever.

**Update:** een wijziging in de software die voortvloeit uit nieuwe ontwikkelingen in wetgeving, jurisprudentie of andere wijzigingen in de wettelijke context van de software of technologische ontwikkelingen of wijzigingen die door N-Store of haar onderaannemers noodzakelijk dan wel wenselijk worden geacht.

**Werkdagen:** kalenderdagen met uitzondering van weekends en in Nederland algemeen erkende feestdagen.

### 1.2 Aanbiedingen

1.2.1 Elke aanbieding of offerte die door of namens N-Store wordt uitgebracht is 30 dagen geldig na de datum van de aanbieding.

1.2.2 Prijslijsten, brochures, catalogi, folders en overige informatie die door of namens N-Store worden verstrekt worden met de grootst mogelijke zorg samengesteld, maar binden N-Store desalniettemin alleen indien en voor zover zij uitdrukkelijk schriftelijk zijn bevestigd door N-Store. N-Store is niet gehouden gedetailleerde informatie te verstrekken, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

1.2.3 Alle brochures, catalogi, prijslijsten en folders die worden verstrekt in verband met een aanbieding of offerte en alle daaraan gerelateerde technische en overige

informatie die wordt verstrekt in de vorm van ontwerpen, tekeningen of andere afbeeldingen, modellen, monsters, tabellen, schema's, etc. en alle andere verstrekte gegevens en informatie blijven uitdrukkelijk het industriële en intellectuele eigendom van N-Store. Het recht om materiaal, gegevens en informatie te gebruiken zoals bedoeld in de voorgaande zin blijft strikt beperkt tot de opdrachtgever binnen het kader van de overeenkomst met N-Store.

1.2.4 Nader aangeduide prijzen gelden uitsluitend voor de aangeboden/ hoeveelheden.

### 1.3 Overeenkomst

1.3.1 Een overeenkomst tussen N-Store en de opdrachtgever wordt geacht te ontstaan wanneer de opdrachtgever schriftelijk bevestigt dat hij een door N-Store geldig uitgebrachte aanbieding of offerte eenduidig aanvaardt dan wel, indien de opdrachtgever de oorspronkelijke aanbieding wenst te wijzigen, wanneer N-Store de opdrachtgever schriftelijk bericht dat het de door de opdrachtgever voorgestelde wijzigingen in een door N-Store uitgebrachte aanbieding aanvaardt. N-Store's schriftelijke aanvaarding van die wijzigingen geldt als bewijs van die wijzigingen.

### 1.4 Inspanningen van N-Store en opdrachtgevers

1.4.1 N-Store levert hardware, software en/of content aan de opdrachtgever en/of levert diensten aan de opdrachtgever. De opdrachtgever komt overeen samen te werken bij leveringen van hardware, software en/of content en de levering van diensten overeenkomstig deze leveringsvoorwaarden.

1.4.2 Zowel de opdrachtgever als N-Store erkennen het belang van hun samenwerking voor het succes van hun overeenkomst en de mate waarin goede communicatie tussen de partijen van essentieel belang is voor die samenwerking.

1.4.3 Op verzoek van N-Store ziet de opdrachtgever erop toe dat N-Store tijdig alle informatie ontvangt die nodig is om de overeenkomst uit te voeren.

1.4.4 Indien informatie die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst niet, niet tijdig of anderszins niet verstrekt wordt in overeenstemming met de overeengekomen procedures of indien de opdrachtgever zijn verplichtingen anderszins niet nakomt, heeft N-Store het recht de nakoming van haar verplichtingen jegens de opdrachtgever op te schorten. N-Store heeft het recht eventuele kosten die gemaakt worden ten gevolge van een opschorting in rekening te brengen.

1.4.5 De opdrachtgever draagt er zorg voor dat de locatie waarop en/of de omgeving waarin overeengekomen is dat de installatie en/of implementatie plaats zal vinden tijdig wordt voorbereid op die levering, installatie en/of implementatie. N-Store zal de opdrachtgever tijdig informeren over de vereisten voor deze werkzaamheden.

1.4.6 Indien één van de partijen van mening is dat de wederpartij een gebrek aan inzet toont, zal zij de wederpartij hiervan schriftelijk op de hoogte stellen.

1.4.7 Alle partijen zullen voldoende gekwalificeerd personeel inzetten.

1.4.8 Alle partijen verplichten zich hun werknemers te instrueren dat zij de huisregels naleven die gelden op iedere locatie waar hun werkzaamheden verricht dienen te worden.

1.4.9 Zowel de opdrachtgever als N-Store benoemen contactpersonen en plaatsvervaarders daarvoor. Contactpersonen zijn bevoegd hun eigen partij te binden aan de uitvoering van de overeenkomst. De namen van contactpersonen en de omvang van hun bevoegdheden zullen nader worden omschreven in het projectplan.

1.4.10 De partijen zullen regelmatig de voortgang in de uitvoering van de overeenkomst bespreken. De frequentie van die besprekingen wordt op een latere datum overeengekomen en nader bepaald in het projectplan.

1.4.11 N-Store zal voortgangsrapporten uitbrengen voor zover dit vereist wordt in het projectplan. De frequentie van deze rapportages zal nader worden aangeven in het projectplan. Eventuele door de opdrachtgever gevonden fouten in deze rapporten moeten binnen vijf werkdagen na het uitbrengen van het voortgangsrapport worden gemeld. Bij afwezigheid van die melding wordt het voortgangsrapport geacht aanvaard te zijn door de opdrachtgever.

1.4.12 Op verzoek van en voor zover dit nodig wordt geacht door N-Store stelt de opdrachtgever voldoende kantoorruimte, gebruikersfaciliteiten op computersystemen en voldoende communicatievoorzieningen beschikbaar.

1.4.13 Van beide partijen wordt verwacht dat zij tijdig voldoende middelen inzetten om de uitvoering van de overeenkomst veilig te stellen. Dit geldt ook ten aanzien van contactpersonen en de geplande betrokkenheid van werknemers bij de te verrichten werkzaamheden.

1.4.14 Zowel de opdrachtgever als N-Store zullen alles in het werk stellen om ervoor te zorgen dat gedurende het gehele project op alle werkzaamheden toezicht wordt gehouden door één enkele persoon.

1.4.15 De opdrachtgever heeft het recht te eisen dat bepaalde personen in dienst van N-Store bij het project worden betrokken. De namen van deze personen dienen nader te worden aangeduid in het projectplan. N-Store zal alle benodigde inspanningen verrichten om te garanderen dat deze personen gedurende het gehele project beschikbaar zijn. Er kan niet worden verwacht dat deze inspanningen langer duren dan het geplande tijdsbestek van het project indien de reden voor die langer durende inspanningen het gevolg is van oponthoud bij de uitvoering van het project die toe te schrijven is aan de opdrachtgever.

1.4.16 Indien één van de betrokken partijen van mening is dat werknemers van de wederpartij hun taken niet uitvoeren overeenkomstig de verwachte normen of niet bereid of in staat zijn hun taken uit te voeren zoals gewenst, dan mag die partij verzoeken die werknemers te vervangen. Dat verzoek moet worden ingewilligd tenzij er redelijke gronden zijn dit af te wijzen.

1.4.17 De kosten voor het opleiden van vervangend personeel zijn voor rekening van de partij die om de vervanging heeft gevraagd.

1.4.18 Indien de vervanging van personeel zoals bedoeld in de voorgaande artikelen resulteert in wijziging van de tijdsbestekken van werkzaamheden, heeft N-Store het recht de plannen te wijzigen. Een dergelijke wijziging is alleen mogelijk na overleg met de opdrachtgever die daarvan schriftelijk op de hoogte dient te worden gesteld.

### 1.5 Planning

1.5.1 Zowel N-Store als de opdrachtgever zijn zich bewust van hun gedeelde verantwoordelijkheid voor het nakomen van het/de overeengekomen tijdschema(s). Teneinde het/de overeengekomen tijdschema(s) te behalen, dienen beide partijen hun verplichtingen na te komen. Zowel de opdrachtgever als N-Store zullen voldoen aan het/de overeengekomen tijdschema(s) tenzij zij daar door overmacht niet toe in staat zijn.

1.5.2 Alle overeengekomen data zijn bij benadering en gebaseerd op de werkomstandigheden die bekend waren ten tijde van de overeenkomst en ervan uitgaande dat de benodigde materialen op tijd zijn aangeleverd. Indien omstandigheden buiten de invloedssfeer van N-Store van invloed zijn op de werkomstandigheden of vertragingen veroorzaken bij de aanlevering van materialen, zullen de overeengekomen data voor zover nodig worden uitgesteld.

1.5.3 Alle data kunnen worden uitgesteld indien de opdrachtgever onvoldoende meewerkt aan de uitvoering van de overeenkomst.

1.5.4 Iedere partij zal onmiddellijk de wederpartij op de hoogte brengen indien men verwacht dat de te verrichten activiteiten langer zullen duren of reeds langer duren dan de daarvoor toegekende tijd en zal zowel de oorzaak van de vertraging en de

- mate van de feitelijke of verwachte totale vertraging voor het voltooiën van de desbetreffende werkzaamheden melden.
- 1.5.5 N-Store zal proberen eventuele vertragingen die toe te schrijven zijn aan N-Store te herstellen door extra middelen voor het project in te zetten. De kosten die hierop betrekking hebben zijn voor rekening van N-Store.
- 1.5.6 Indien een vertraging toe te schrijven is aan de opdrachtgever, is N-Store bereid, voor zover mogelijk en op verzoek van de opdrachtgever de vertraging weg te werken. Alle kosten die betrekking hebben op een vertraging en de inspanningen die nodig zijn om deze vertraging weg te werken, inclusief de uren waarop werknemers van N-Store niet elders kunnen worden ingezet, zullen door de opdrachtgever worden vergoed. N-Store zal deze kosten in rekening brengen bij de opdrachtgever.
- 1.5.7 N-Store is niet verantwoordelijk voor andere vertragingen dan die welke in dit artikel zijn bepaald.
- 1.5.8 Geen van de deadlines die worden vermeld in de tijdschema's en de planning worden geacht definitieve deadlines te zijn.

## 1.6 Prijzen en tarieven

- 1.6.1 Alle prijzen en tarieven met betrekking tot hardware, software en/of diensten worden in de overeenkomst opgenomen.
- 1.6.2 Alle prijzen zijn in euro's en exclusief BTW en eventueel andere belastingen, lasten of bankkosten.
- 1.6.3 Tenzij anders aangegeven in de overeenkomst zijn alle prijzen exclusief reis- en verblijfkosten.
- 1.6.4 Leveringen zijn af fabriek (EXW).
- 1.6.5 Materialen die gebruikt worden voor het verpakken van hardware die door N-Store wordt vervoerd, worden niet door N-Store teruggenomen.
- 1.6.6 Alle prijzen en tarieven voor diensten zijn gebaseerd op de daarvoor benodigde tijd en materialen, tenzij anders aangegeven in de overeenkomst.
- 1.6.7 N-Store heeft het recht prijswijzigingen van derden door te berekenen aan de opdrachtgever indien en voor zover die wijzigingen van invloed zijn op door N-Store gemaakte kosten met betrekking tot de overeenkomst.
- 1.6.8 N-Store heeft het recht haar prijzen en tarieven één maal per jaar te wijzigen indien wijzigingen in de kosten van arbeid of andere prijzen een dergelijke wijziging noodzakelijk maken. N-Store zal de opdrachtgever schriftelijk informeren indien zij haar prijzen of tarieven wil wijzigen.
- 1.6.9 De levering van hardware, software en/of content en/of de levering van diensten die niet vallen onder de overeenkomst, maar die, ofschoon zij geen deel uitmaken van de overeenkomst, noodzakelijk worden geacht om verplichtingen volgens de overeenkomst na te komen, zullen worden aangemerkt als aanvullende werkzaamheden. Deze aanvullende werkzaamheden zullen alleen worden uitgevoerd naar toestemming door de opdrachtgever en zullen worden gefactureerd overeenkomstig de dan geldende tarieven. De opdrachtgever erkent dat aanvullende werkzaamheden van invloed kunnen zijn op tijdschema's en/of kosten.

## 1.7 Facturering en betalingen

- 1.7.1 Er zal worden gefactureerd overeenkomstig het factureringsschema zoals vermeld in de overeenkomst. Indien een factureringsschema geen deel uitmaakt van de overeenkomst, dienen facturen volledig te worden betaald binnen dertig dagen na aanvang van de werkzaamheden en zal er worden gefactureerd vóór aanvang van de werkzaamheden.
- 1.7.2 Tenzij anders overeengekomen, dient (netto) betaling contant te worden verricht binnen dertig dagen na factuurdatum door betaling op de in de factuur nader aangeduide bank- of girorekening. De datum waarop het bank- of giroafschrift van N-Store de betaling als zijnde ontvangen weergeeft, wordt geacht de datum te zijn waarop de betaling is verricht.
- 1.7.3 Elke betaling door de opdrachtgever dient eerst ter verrekening van opengevallen rente en eventuele incasso- en administratiekosten en vervolgens ter verrekening van openstaande facturen. Facturen zullen worden verrekend op volgorde van datum, te beginnen met de langst openstaande factuur.
- 1.7.4 Indien de opdrachtgever nalaat een verschuldigd bedrag te betalen nadat hij hiervoor in gebreke is gesteld, kan N-Store de vordering ter incasso uit handen geven, in welk geval de opdrachtgever tevens gehouden is alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten te betalen, waarvan het bedrag gesteld zal worden op een minimum van 15% van het totaal verschuldigde bedrag, naast de wettelijke verschuldigde rente.

## 1.8 Telecommunicatie

- 1.8.1 Indien apparatuur, met inbegrip van hardware, aangesloten moet worden op telecommunicatievoorzieningen of het gebruik van telecommunicatievoorzieningen nodig is voor het gebruik van hardware, software en/of content, zal N-Store geen verantwoordelijkheid aanvaarden voor de tijdige terbeschikkingstelling van die voorzieningen. N-Store geeft evenmin enige garanties ten aanzien van de functioneringskwaliteit van dergelijke telecommunicatievoorzieningen, zelfs als N-Store verantwoordelijk is voor het bestellen van de terbeschikkingstelling en levering van die voorzieningen.
- 1.8.2 Offertes door N-Store die betrekking hebben op de beschikbaarstelling van telecommunicatievoorzieningen zijn offertes door N-Store om op te treden als tussenpersoon tussen de opdrachtgever en de telecommunicatiemaatschappij die dergelijke voorzieningen beschikbaar stelt.

## 1.9 Garanties

- 1.9.1 N-Store garandeert dat, in geval van standaard hardware en standaard onderdelen van klantspecifieke hardware die zouden voldoen aan de definitie van standaard hardware indien deze op zich geleverd zou worden, dat zij de fabrieksgarantie met betrekking tot die hardware aan de opdrachtgever zal overdragen
- 1.9.2 N-Store garandeert het volgende voor een periode van één jaar acceptatie ten aanzien van niet-standaard onderdelen van klantspecifieke hardware:
- de apparatuur beschikt over de overeengekomen eigenschappen en voldoet aan de specificaties zoals vermeld in of voortvloeiende uit de overeenkomst;
  - de apparatuur is geschikt voor de doelstellingen die de opdrachtgever wil bereiken en als zodanig heeft aangegeven;
  - de apparatuur is nieuw en bevat geschikte componenten;
  - de apparatuur voldoet aan de meest geavanceerde technische vereisten in deze bedrijfstak.
- Bovendien garandeert N-Store ten aanzien van standaard hardware dat:
- reserveonderdelen, onderdelen en verbeteringen tegen redelijke prijzen geleverd kunnen worden ten tijde van de overeenkomst;
  - reserveonderdelen verkrijgbaar zijn tegen redelijke prijzen voor een periode van één jaar nadat men gestopt is met de productie van (onderdelen) van de hardware.
- 1.9.3 N-Store garandeert het volgende voor een periode van drie maanden na acceptatie met betrekking tot de software:
- de software beschikt over de overeengekomen eigenschappen, zoals beschreven in de overeenkomst, en voldoet aan de eisen zoals gespecificeerd in of voortvloeiende uit de overeenkomst;
  - de software is op een efficiënte, samenhangende en deugdelijke wijze geschreven;
  - de software is geschikt voor de doelstellingen die de opdrachtgever wil bereiken en als zodanig heeft aangegeven;
  - de software bevat geen beveiligingsmaatregelen of andere elementen die niet nader zijn beschreven in de documentatie;
  - de klantspecifieke software kan functioneren in combinatie met de standaard software;

- de klantspecifieke software is op zodanige wijze gestructureerd dat, in geval van wijzigingen in de standaard software, er slechts beperkte inspanningen en middelen nodig zijn om de software aan te passen aan de wijzigingen, met behoud van haar bestaande functionaliteit;
- de klantspecifieke software is ontworpen met onderhoudbaarheid voor ogen.

## 1.10 Licenties en intellectuele eigendomsrechten

- 1.10.1 Alle intellectuele en industriële eigendomsrechten met betrekking tot software, hardware en/of content behoren toe aan N-Store en/of haar leveranciers. De opdrachtgever verwirft de gebruiksrechten zoals uitdrukkelijk bepaald in de overeenkomst of andere schriftelijke licentieovereenkomsten.
- 1.10.2 Het is de opdrachtgever niet toegestaan aanduidingen betreffende N-Store's intellectuele en/of industriële eigendomsrechten, waaronder begrepen vermeldingen aangaande de vertrouwelijke aard van de software, hardware en/of content te wijzigen of te verwijderen.
- 1.10.3 N-Store vrijwaart de opdrachtgever hierbij tegen claims door derden met betrekking tot schendingen van industriële en/of intellectuele eigendomsrechten en vergelijkbare claims, waaronder claims betreffende knowhow, oneerlijke concurrentie en slaafse nabootsing. Deze vrijwaring is beperkt tot claims die betrekking hebben op deze overeenkomst.
- 1.10.4 Indien een onomkeerbare en afdwingbare veroordeling of gerechtelijk bevel wordt toegewezen jegens N-Store door een Nederlandse rechtbank in een juridische procedure inzake schendingen van intellectuele en/of industriële eigendomsrechten of een vergelijkbare claim die de overeenkomst aantast, zal N-Store na overleg met de opdrachtgever hetzij deze rechten verwerven hetzij vervangende hardware, software en/of content leveren op dusdanig wijze dat dezelfde functionaliteit gehandhaafd blijft. De kosten voor het verkrijgen van deze rechten of het beschikbaar stellen van die vervanging zijn voor rekening van N-Store.
- 1.10.5 De opdrachtgever vrijwaart N-Store hierbij tegen claims met betrekking tot schendingen van industriële en/of intellectuele eigendomsrechten en vergelijkbare claims met betrekking tot knowhow, oneerlijke concurrentie en slaafse nabootsing die betrekking hebben op software en/of content die door de opdrachtgever aan N-Store ter beschikking is gesteld uit hoofde van deze overeenkomst.

## 1.11 Privacy

- 1.11.1 Ingevolge de Wet bescherming persoonsgegevens, garandeert N-Store dat zij zorg zal dragen voor een redelijk niveau van beveiliging bij haar werkzaamheden voor zover die betrekking hebben op het gebruik, de verwerking en opslag van persoonsgegevens zoals gedefinieerd in de bovenstaande wet. Het gegarandeerde beveiligingsniveau is evenredig aan de aard van de data en de kosten voor het handhaven van het benodigde beveiligingsniveau.
- 1.11.2 De opdrachtgever verbindt zich de Wet bescherming persoonsgegevens na te leven en alle verplichtingen die voortvloeien uit deze of soortgelijke wetgeving na te komen. Die verplichtingen omvatten onder meer het aanmelden van databanken bij het College Bescherming Persoonsgegevens.
- 1.11.3 De opdrachtgever staat ervoor in dat hij op wettige wijze persoonsgegevens mag gebruiken, verwerken en opslaan en alle andere werkzaamheden mag verrichten die voortvloeien uit deze overeenkomst.
- 1.11.4 De opdrachtgever vrijwaart N-Store hierbij tegen claims door derden, met inbegrip van het College Bescherming Persoonsgegevens ten aanzien van elke tekortkoming in de nakoming van verplichtingen zoals bedoeld in dit artikel.

## 1.12 Geheimhouding, gegevensbeveiliging en mededinging

- 1.12.1 Elke partij draag zorg voor de geheimhouding van informatie die zij ontvangt van de wederpartij en waarvan zij weet of behoort te weten dat die geheim gehouden dient te worden. Elke partij onthoudt zich van het aanbieden van geheime informatie aan derden die afkomstig is van de wederpartij en zal deze informatie alleen delen met haar eigen werknemers voor zover zij die nodig hebben voor de uitvoering van hun werkzaamheden.
- 1.12.2 Elke partij onthoudt zich van het actief inhuren van werknemers van de wederpartij. Indien een werknemer van N-Store een arbeidscontract aangaat met de opdrachtgever, heet N-Store het recht de opdrachtgever te factureren voor de inkomsten die de werknemer zou hebben gegenereerd gedurende een periode van drie maanden indien hij of zij bij N-Store in dienst was gebleven.
- 1.12.3 De opdrachtgever onthoudt zich van het inkopen van diensten bij concurrenten van N-Store voor zover voor die diensten de betrokkenheid van voormalige werknemers van N-Store vereist is binnen drie maanden na hun vertrek bij N-Store.

## 1.13 Duur en ontbinding

- 1.13.1 De overeenkomst wordt van kracht bij het ondertekenen door de opdrachtgever en N-Store, tenzij de partijen uitdrukkelijk anders overeenkomen in de overeenkomst.
- 1.13.2 Indien in de overeenkomst geen specifieke duur is bepaald, zal deze worden geacht te zijn aangegaan voor onbepaalde tijd. Indien echter de aard van de overeenkomst niet verenigbaar is met een nader aangegeven duur, zal de vervaldatum worden bepaald door de aard van de overeenkomst.
- 1.13.3 Zowel N-Store als de opdrachtgever heeft het recht de overeenkomst op te zeggen indien deze is aangegaan voor onbepaalde tijd. Opzegging dient schriftelijk te geschieden met inachtneming van een opzeggingstermijn van twee maanden.
- 1.13.4 Indien de opdrachtgever en N-Store de overeenkomst voor bepaalde tijd aangaan, zal deze op de overeengekomen datum eindigen. Partijen kunnen echter overeenkomen de duur van de overeenkomst te verlengen.
- 1.13.5 Indien onderhouds- en ondersteuningswerkzaamheden vallen onder de overeenkomst, is deze slechts geldig voor een periode van één jaar. Een dergelijke overeenkomst wordt automatisch verlengd met een periode van één jaar op iedere vervaldatum, tenzij de opdrachtgever of N-Store nadrukkelijk de wens te kennen geeft de overeenkomst te beëindigen na afloop van deze termijn. De opzeggende partij dient de wederpartij ten minste twee maanden van tevoren schriftelijk in kennis te stellen van haar voornemen de overeenkomst te beëindigen.
- 1.13.6 Verplichtingen die door hun aard zijn voorbestemd voort te duren zelfs na beëindiging van de overeenkomst blijven na beëindiging van de overeenkomst intact. Uitdrukkelijke beëindiging van de overeenkomst onthefft de partijen niet van hun verplichtingen ten aanzien van geheimhouding, aansprakelijkheid, intellectuele eigendomsrechten, toepasselijk recht en geschillenbeslechting.
- 1.13.7 N-Store heeft het recht de overeenkomst per aangetekend schrijven te ontbinden indien de opdrachtgever zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en daarin volhardt zelfs nadat hij hiervoor schriftelijk in gebreke is gesteld en een redelijke termijn is gegeven om zijn verplichtingen na te komen.
- 1.13.8 Elke partij is gerechtigd, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling vereist zal zijn, de overeenkomst buiten rechte per aangetekend schrijven te ontbinden indien de wederpartij uitstel van betaling aanvraagt of deze verleend wordt, indien het faillissement van de wederpartij wordt aangevraagd of zij failliet verklaard wordt, indien de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd anders dan in het kader van een fusie, indien beslag wordt gelegd op een aanzienlijk deel van het vermogen van de wederpartij of op haar hardware en/of software en/of content of indien de wederpartij niet langer in staat kan worden geacht haar verplichtingen uit deze overeenkomst na te komen.
- 1.13.9 Indien, op het moment dat de overeenkomst wordt ontbonden de opdrachtgever reeds prestaties heeft ontvangen ter uitvoering van de overeenkomst die ontbonden zal worden, vervallen die prestaties en daarmee samenhangende betalingsverplichtingen niet. Bedragen die reeds door N-Store in rekening zijn gebracht voorafgaand aan de ontbinding en die betrekking hebben op de prestaties of

leveringen ter uitvoering van de overeenkomst blijven onderhevig aan het in de vorige zin bepaalde en worden direct opeisbaar bij ontbinding.

- 1.13.10 Bij ontbinding zal de opdrachtgever de software retourneren dan wel, op verzoek van N-Store, terstond vernietigen.

## 1.14 Aansprakelijkheid

- 1.14.1 Aansprakelijkheid voor een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een verplichting volgens een overeenkomst is beperkt tot directe schade en is niet hoger dan het bedrag waarvoor N-Store is verzekerd of, indien lager, de prijs die is bepaald voor de specifieke overeenkomst.
- 1.14.2 Indien een overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, zal de maximale prijs voor de specifieke overeenkomst op grond van het voorgaande artikel bestaan uit vier betalingstermijnen met een maximale waarde van één jaar.
- 1.14.3 N-Store is op geen enkel moment aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, geleden verlies, verlies van goodwill en winstderving.
- 1.14.4 N-Store is niet verantwoordelijk en aanvaardt geen aansprakelijkheid voor aanpassingen of andere wijzigingen in software, een dienst of ondersteuning en upgrading van de software indien deze wordt uitgevoerd door de opdrachtgever of verzorgd door derden. N-Store is ook niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor gebreken en/of fouten die het gevolg zijn van externe factoren, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, andere software of het gevolg van integratie of interactie tussen de software en/of hardware en de eigen hardware- en softwareomgeving van de opdrachtgever.
- 1.14.5 N-Store kan uitsluitend aansprakelijk worden gesteld voor een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst indien de opdrachtgever N-Store onmiddellijk en op behoorlijke wijze schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn wordt verleend om de tekortkoming te herstellen en N-Store toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen zelfs nadat die termijn is verstreken.
- 1.14.6 Indien een boete of korting is overeengekomen met de opdrachtgever, zal die boete en/of korting steeds in de plaats komen van een verschuldigde schadevergoeding.
- 1.14.7 De aansprakelijkheidsbeperkingen begrepen in dit artikel vervallen bij:
- Opzet en/of grove nalatigheid aan de zijde van N-Store, met inbegrip van haar werknemers en/of onderaannemers;
  - Schade ten gevolge van overlijden of letsel dat toe te schrijven is aan N-Store;
  - Schendingen van intellectuele eigendomsrechten aan de zijde van N-Store.
- 1.14.8 De opdrachtgever vrijwaart N-Store tegen claims die betrekking hebben op productaansprakelijkheid in verband met een gebrek in een product of systeem dat door de opdrachtgever aan een derde is geleverd met inbegrip van software of andere materialen die door N-Store zijn geleverd, behalve indien en voor zover de opdrachtgever kan aantonen dat de schade is veroorzaakt door die software of andere materialen.

## 1.15 Overmacht

- 1.15.1 Geen van beide partijen is gehouden een verplichting na te komen indien daartoe verhinderd door overmacht. Onder overmacht valt in elk geval langdurige ziekte van personeel, gebrek aan personeel, werkstakingen, computervirussen die niet zijn gedetecteerd door antivirussoftware die werd gebruikt ten tijde van het voorval, computers die worden gekraakt ondanks het feit dat er redelijke beveiligingsmaatregelen waren getroffen, verlate aanlevering of ongeschiktheid van materialen, liquiditeitsproblemen of solvabiliteitsproblemen aan de zijde van de opdrachtgever of N-Store of de tekortkoming door een door N-Store ingeschakelde leverancier in de nakoming van zijn verplichtingen.
- 1.15.2 Partijen kunnen alleen overmacht tegenover elkaar invoeren indien de ene partij de wederpartij zo spoedig mogelijk schriftelijk mededeelt dat zij het voornemen heeft overmacht in te roepen en daarvan het nodige bewijs overlegt.
- 1.15.3 Indien de overmacht aan de zijde van N-Store langer dan 30 werkdagen aanhoudt, heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst *ex nunc* buiten rechte met onmiddellijke ingang te ontbinden, zonder dat de partijen gehouden zijn tot betaling van schadeloosstelling, mits zij hiervan per aangetekend schrijven mededeling doen.

## 1.16 Overdracht van overeenkomsten en betrokkenheid van derden

- 1.16.1 Partijen mogen rechten en verplichtingen uit hoofde van een overeenkomst alleen aan derden overdragen na schriftelijke toestemming van de wederpartij. Aan die toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden.
- 1.16.2 N-Store heeft het recht de diensten van derden te gebruiken om de overeenkomst uit te voeren, hetzij op basis van onderaanneming of door het inhuren van tijdelijk personeel. De opdrachtgever heeft het recht bezwaar te maken tegen het inhuren van bepaalde onderaannemers of bepaald personeel. De opdrachtgever dient redenen op te geven voor dat bezwaar. Indien N-Store het bezwaar terecht acht, zal N-Store de desbetreffende derden of het desbetreffende personeel niet inhuren. Het in dienst nemen door N-Store van personeel laat onverlet haar verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid voor het nakomen van haar verplichtingen krachtens fiscale en sociale zekerheidswetgeving.

## 1.17 Documentatie

- 1.17.1 N-Store zal aan de opdrachtgever ten minste één volledige set documenten ter beschikking stellen, indien en voor zover de opdrachtgever recht heeft op een dergelijke set krachtens de overeenkomst of deze algemene leveringsvoorwaarden.
- 1.17.2 De documentatie dient:
- een juiste en volledige beschrijving van de hardware en/of software en hun functionaliteit te geven;
  - de opdrachtgever en de gebruikers binnen de organisatie van de opdrachtgever in staat te stellen de functionaliteiten van hardware en software op een duidelijke wijze te gebruiken;
  - efficiënt onderhoud mogelijk te maken, indien en voor zover dat is overeengekomen.
- 1.17.3 N-Store is verantwoordelijk voor het afronden van de documentatie vóór de leveringsdatum. Na acceptatie zal N-Store de documentatie beschikbaar stellen aan de opdrachtgever in de hoeveelheden en op de media die in de overeenkomst nader zijn omschreven.

## 1.18 Titels van de artikelen

- 1.18.1 De titels van de artikelen in deze algemene leveringsvoorwaarden zijn uitsluitend bedoeld om de structuur en organisatie van deze algemene leveringsvoorwaarden te vergemakkelijken en hebben geen andere betekenis. Deze titels kunnen bepaaldelijk niet worden gebruikt als basis voor het interpreteren van deze algemene leveringsvoorwaarden.

## 1.19 Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

- 1.19.1 Alle aanbiedingen, overeenkomsten, goederen, leveringen en diensten die worden geproduceerd of uitgebracht, aangegaan, verricht of uitgevoerd door of namens N-Store vallen onder Nederlands recht. Het Verdrag der Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken (Weens Koopverdrag) is nadrukkelijk niet van toepassing.
- 1.19.2 Alle geschillen, met inbegrip van die geschillen die slechts door één partij als zodanig worden beschouwd, die voortvloeien uit of betrekking hebben op een overeenkomst waarop deze algemene leveringsvoorwaarden van toepassing zijn of op de uitvoering

daarvan en die niet op minnelijke wijze kunnen worden opgelost zullen in eerste aanleg worden beslecht door een arbitragecommissie van de Stichting Geschillen Oplossing Automatisering (SGOA) in Rijswijk.

- 1.19.3 Het bepaalde in het voorafgaande artikel laat onverlet het recht van zowel N-Store als de opdrachtgever te trachten een bestand of verwacht geschil op te lossen door bemiddeling of het bindend advies van de SGOA.

- 1.19.4 De algemene voorwaarden van de opdrachtgever met betrekking tot de aankoop van goederen en/of diensten zijn niet van toepassing op deze overeenkomst.

## 1.20 Geldigheid

- 1.20.1 Indien een bepaling van deze algemene leveringsvoorwaarden niet volledig of slechts gedeeltelijk geldig is en/of niet afdwingbaar ten gevolge van een wettelijke richtlijn, gerechtelijk oordeel of een richtlijn, beschikking, aanbeveling of maatregel van een lokale, regionale, nationale of supranationale instantie of orgaan of anderszins, laat dit onverlet de geldigheid van de overige bepalingen in deze algemene leveringsvoorwaarden. Indien een bepaling in deze algemene leveringsvoorwaarden niet geldig is vanwege de één of andere reden aangegeven in de vorige zin, maar wel geldig zou zijn indien deze een meer beperkte reikwijdte zou hebben, dan is die bepaling automatisch geldig in de meest uitgebreide mate van de reikwijdte waarin zij geldig is.

## 2 Acceptatie

- 2.1.1 Indien N-Store de implementatie van hardware, software en/of content uitvoert, geldt de hierna omschreven acceptatieprocedure.

### 2.2 Acceptatieprocedure

- 2.2.1 Zodra het project volgens N-Store bedrijfsklaar is opgeleverd, zal N-Store de opdrachtgever een certificaat verschaffen ter bevestiging dat het project bedrijfsklaar is opgeleverd.
- 2.2.2 De opdrachtgever zal na levering van de hardware, software en/of content een acceptatietest uitvoeren.
- 2.2.3 Op verzoek van de opdrachtgever zal N-Store de opdrachtgever tijdens de acceptatietest assisteren tegen vergoeding van de bij N-Store geldende tarieven.
- 2.2.4 De opdrachtgever zal de acceptatietest binnen vijf werkdagen na de datum van oplevering uitvoeren.
- 2.2.5 Binnen vijf werkdagen na de datum van de acceptatietest, zal de opdrachtgever N-Store een gedagtekend rapport toezenden van de acceptatietest. Eventueel geconstateerde gebreken zullen in dit rapport nader worden aangeduid en er zal een indicatie worden gegeven van het functioneren van het geheel. Het rapport zal tevens vermelden of de software is geaccepteerd of niet. Indien N-Store de uitkomsten van de acceptatietest niet tegen het einde van deze periode ontvangt, zal de hardware, software en/of content geacht worden te zijn geaccepteerd.
- 2.2.6 Kleine gebreken, met inbegrip van gebreken die, vanwege hun aard en/of aantal, normaal gebruik niet redelijkerwijs in de weg staan, vormen geen reden voor het weigeren van de acceptatie, onverminderd N-Store's verplichting deze gebreken kosteloos te herstellen.
- 2.2.7 Indien mogelijk zal N-Store de in het rapport beschreven gebreken naar beste vermogen en op eigen kosten binnen 20 werkdagen na ontvangst van het bovengenoemde rapport herstellen. In dien er sprake is van standaard software en standaard hardware, zal N-Store de gebreken melden aan de leverancier. Laatstgenoemde zal vervolgens de gebreken herstellen op basis van bij de leverancier normaal toegepaste voorwaarden. Indien N-Store dit noodzakelijk acht, zal N-Store proberen een tijdelijke oplossing te bieden gedurende de tijd die de leverancier nodig heeft om het gebrek te herstellen.
- 2.2.8 Indien de opdrachtgever de hardware, software en/of content niet accepteert bij de uitvoering van de acceptatietest, zal de acceptatietest binnen tien werkdagen nadat de rapporteerde gebreken zijn hersteld worden herhaald overeenkomstig de bepalingen van dit artikel.
- 2.2.9 Indien de opdrachtgever de hardware, software en/of content accepteert, is de datum waarop het desbetreffende rapport door de opdrachtgever werd ondertekend de acceptatiedatum.
- 2.2.10 Indien de opdrachtgever ervoor kiest geen acceptatietest uit te voeren of er geen acceptatietest is overeengekomen en/of hij het bedrijfsklaar opgeleverde project in gebruik neemt voorafgaand aan de acceptatie, is de datum van bedrijfsklare oplevering de acceptatiedatum.
- 2.2.11 De opdrachtgever heeft ook het recht servicepacks aan een acceptatietest te onderwerpen overeenkomstig de bepalingen van dit artikel.

## 3 Speciale voorwaarden die van toepassing zijn op hardware

### 3.1 Eigendom en bankgaranties

- 3.1.1 N-Store behoudt het eigendom van alle hardware totdat alle bedragen die verschuldigd zijn uit hoofde van de overeenkomst volledig zijn betaald.
- 3.1.2 Nederlands recht is van toepassing op door N-Store aan de opdrachtgever uit hoofde van een overeenkomst geleverde hardware die volledig is betaald, ongeacht of de hardware valt binnen het rechtsgebied van Nederland. Het beginsel van *lex rei sitae* is niet van toepassing op dergelijke hardware.
- 3.1.3 In afwijking van het voorafgaande artikel, is het beginsel van *lex rei sitae* wel van toepassing op dergelijke hardware indien de hardware zich bevindt in een rechtsgebied buiten Nederland en de beschikbare voorzieningen in dat rechtsgebied verder gaan, in de zin dat ze de verkoper van goederen toestaan het eigendom van voornoemde goederen te behouden, dan de voorzieningen die daarvoor beschikbaar zijn naar Nederlands recht.
- 3.1.4 Indien de levering van klantspecifieke hardware deel uitmaakt van een overeenkomst, dient de opdrachtgever een bankgarantie te stellen voor de verkoopwaarde van de voornoemde klantspecifieke hardware.
- 3.1.5 Indien de hardware niet langer wordt aangemerkt als op zichzelf staande goederen naar Nederlands recht als deze bijvoorbeeld wordt aangesloten op andere apparatuur tijdens de installatie, zal de opdrachtgever een bankgarantie stellen voor de verkoopwaarde van de voornoemde hardware.

## 4 Bijzondere voorwaarden die van toepassing zijn op software en/of content

### 4.1 Escrow

- 4.1.1 Indien de opdrachtgever vraagt om een escrow-overeenkomst, zal N-Store met de opdrachtgever onderhandelen teneinde een dergelijke overeenkomst op te stellen.

## 5 Speciale voorwaarden die van toepassing zijn op diensten

### 5.1 Bijzondere voorwaarden die van toepassing zijn op installatiewerk

- 5.1.1 Indien het installatiewerk de fysieke aanwezigheid van personeel van N-Store en/of onderaannemers van N-Store met zich meebrengt, zal N-Store aangeven wat benodigd is voor een dergelijke installatie. N-Store heeft het recht bijkomende bedragen in rekening te brengen indien extra bezoeken nodig zijn of indien ten gevolge van het niet voldoen aan randvoorwaarden, zoals, maar niet beperkt tot, een gebrek aan elektrische bekabeling, netwerkconnectiviteit, etc., het geplande bezoek langer duurt dan de tijd die redelijkerwijs zou mogen worden verwacht voor een dergelijk bezoek.
- 5.1.2 Indien het installatiewerk plaatsvindt buiten Nederland, zal de opdrachtgever alle reisen en verblijfkosten die gemaakt zijn in verband met het installatiewerk vergoeden, inclusief uren die voor reistijd in rekening zijn gebracht.

### 5.2 Onderhoud

- 5.2.1 Onderhoudsdiensten aan door N-Store geleverde hardware en/of software zullen worden gespecificeerd in een Service Level Agreement (SLA) die als bijlage aan de overeenkomst is gehecht. Bij afwezigheid van een dergelijke overeenkomst vallen onderhoudsdiensten onder een Remote System Maintenance Agreement (RSMA) en/of een Hardware Service Agreement (HSA).
- 5.2.2 Indien de overeenkomst met zich meebrengt dat adviesdiensten in fasen worden geleverd, heeft N-Store het recht (een deel van de) advieswerkzaamheden in een vervolgfase op te schorten of uit te stellen totdat de opdrachtgever de resultaten van de voorafgaande fase(n) schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 5.2.3 Indien er voor werkzaamheden een vaste prijs is overeengekomen en de partijen stemmen vervolgens in met wijzigingen en/of uitbreidingen in de overeengekomen werkzaamheden, zal N-Store de opdrachtgever van de prijsverhoging in kennis stellen die geldt als gevolg van de gewenste of overeengekomen wijziging(en) of uitbreiding(en). Indien deze wijziging(en) of uitbreiding(en) van invloed zijn op het tijdschema van werkzaamheden, zal de periode voor het voltooien van deze werkzaamheden dienovereenkomstig worden verlengd.

### 5.3 Hosting

- 5.3.1 De opdrachtgever draagt er zorg voor dat hem licentie is verleend voor software die hij ter beschikking stelt aan N-Store voor hostingdiensten verricht door laatstgenoemde.
- 5.3.2 De opdrachtgever vrijwaart N-Store tegen claims die ontstaan ten gevolge van software die door de opdrachtgever aan N-Store ter beschikking is gesteld voor hostingdiensten door laatstgenoemde.