

ALGEMENE VOORWAARDEN
van
RSE Data Recovery Services B.V.

DEFINITIES

Datadrager: medium waarop RSE onderzoek dient uit te voeren te behoeve van Data Recovery.

Data Recovery: terughalen (recupereren) van verloren of gewiste data van datadrager welke door diverse technische mankementen of menselijke fouten zijn ontstaan.

Diagnose: alle analyse-activiteiten, die de laborant moet verrichten om een diagnose-rapport te kunnen opstellen. Met deze analyse zal de laborant kunnen bepalen of de data te recupereren is, en zo ja, welke bestanden gerecupereerd kunnen worden.

Diagnose rapport met offerte: rapport opgesteld door laborant, met het resultaat van de gestelde diagnose. Het rapport behelst een bijlage (TXT of XML formaat), die gekoppeld is aan een e-mail. Rapport bevat tevens een offerte in de email met de kosten voor het uitvoeren van de Data Recovery.

Job: opdracht met uniek nummer. Een opdracht kan nooit meerdere nummers hebben. Evenmin kunnen zich meerdere opdrachten onder één jobnummer bevinden. Het toegekende jobnummer is dus een uniek nummer welke per opdracht wordt uitgegeven en waarnaar in alle (e-mail)communicatie wordt verwezen.

Nieuwe job inschrijfformulier: On-line internet formulier waardoor Opdrachtgever RSE een nieuwe opdracht verstrekt, zich inschrijft en akkoord gaat met de voorwaarden. Bestaande opdrachtgevers zijn niet verplicht dit formulier te gebruiken. Zij loggen direct in op ZEN en kunnen volstaan met slechts een aanmelding van een nieuwe Job zonder opnieuw hun adresgegevens in te hoeven voeren. Wel moeten ook zij telkens opnieuw akkoord gaan met de voorwaarden en ontvangen zij ook telkens bij aanmelding van een nieuwe job een nieuw jobnummer.

Partners: Opdrachtgevers (en eventueel hun cliënten), die gedurende langere tijd diensten afnemen van RSE. Indien een Opdrachtgever tot deze categorie behoort, zal dat in ZEN geregistreerd worden.

Opdrachtgever: persoon of bedrijf welke een opdracht geeft tot het uitvoeren van werkzaamheden via het papieren of on-line job inschrijfformulier, ZEN Extranet Informatie Systeem, telefonisch en/of per e-mail.

ZEN Extranet Informatie Systeem: Job status informatie systeem alwaar Opdrachtgever kan inloggen en 24 uur per dag on-line de meest actuele status van zijn job kan opvragen. Tevens dient dit systeem om akkoord te gaan met de uitvoering van de Data Recovery en om verdere opdrachten aan RSE te verstrekken.

ALGEMENE BEPALINGEN

1. Aanbieding, totstandkoming overeenkomst en jobservice procedure
- 1.1 Alle aanbiedingen door RSE Data Recovery Services B.V. (verder te noemen RSE) zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 1.2 Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.3 Een overeenkomst komt online per internet, aan de balie of telefonisch via een Nieuwe job inschrijfformulier tot stand.
- 1.4 Na invulling van een Nieuwe job inschrijfformulier door de Opdrachtgever en de totstandkoming van de overeenkomst, zal de Job ingeschreven worden, oftewel on-line worden aangemeld. RSE zal daarna de Diagnose stellen en factureren. Zodra een opdracht tot Data Recovery is gegeven, zal RSE het de Data Recovery uitvoeren. Over het algemeen wordt deze opdracht via ZEN of telefonisch verstrekt.
- 1.5 Gedurende het gehele traject zullen de medewerkers van RSE over een job met het unieke jobnummer spreken.
- 1.6 Indien belangrijke bestanden met naam en directory zijn aangegeven op het on-line inschrijfformulier, en deze zijn teruggevonden in diezelfde directory en met dezelfde naam zal deze automatisch getest worden op corruptie en het resultaat hiervan wordt gemeld in de e-mail bij het Diagnose rapport. Bij een onduidelijke of niet ingevulde directories met namen van belangrijke bestanden, zullen de laboranten willekeurig bestanden testen op corruptie en hiervoor informatie verstrekken in de e-mail bij het Diagnose rapport onder het kopje 'lab info'. Indien opgegeven belangrijke bestanden niet getest kunnen worden, bijvoorbeeld omdat het bestand branche specifieke data of software betreft en RSE niet over die programma's beschikt, zal dit tevens uitdrukkelijk worden vermeld in het Diagnose rapport.
- 1.7 Met de verzending van het ingevulde formulier geeft Opdrachtgever via het ZEN systeem akkoord voor alle noodzakelijke door RSE te verrichten handelingen.
- 1.8 Opdrachtgever ontvangt eenmalig een Diagnose-rapport tegen een vast overeengekomen prijs. RSE zal in het kader van de overeenkomst tot Data Recovery de in het diagnose-rapport aangegeven bestanden aan de Opdrachtgever leveren.
2. Prijs en betaling
- 2.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd en exclusief verzendkosten. In de tarieven voor Data Recovery zijn begrepen de benodigde vervangende onderdelen, distributie van de onderdelen, (meet)apparatuur, uren van de laboranten en andere specialisten die benodigd zijn om een diagnose en/of recovery mogelijk te maken, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 2.2 Bij aanvang van de Diagnose zal een factuur worden opgesteld, die binnen 8 dagen na factuurdatum dient te worden betaald, voor zover op de factuur niet een andere betalingsconditie staat of anders is overeengekomen. Pas na betaling zal de Data Recovery aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, tenzij anders overeengekomen. Opdrachtgever kan geen beroep op verrekening of opschorting doen.
- 2.3 Bij niet tijdige of onvoldedige betaling behoudt RSE zich het recht voor om het verlenen en/of uitvoeren werkzaamheden op te schorten. Indien de Opdrachtgever niet op tijd of niet volledig tot betaling van de toegezonden factuur/facturen overgaat, dan zal de Opdrachtgever de wettelijke rente plus 5% verschuldigd zijn. Eventuele gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten komen voor rekening van de Opdrachtgever waarbij de buitengerechtelijke kosten 15% van de hoofdsom bedragen met een minimum van € 200.
- 2.4 Met betrekking tot Partners is RSE in alle gevallen gerechtigd een prijs- en tariefwijziging(en) door te voeren. RSE zal Partners tenminste 1 maand vóór ingang van de wijziging(en) per e-mail op de hoogte stellen. Het staat Partners

vrij om geen diensten meer van RSE af te nemen indien zij het niet eens zijn met de prijs- of tariefwijziging(en).

3. Vertrouwelijke informatie.
- 3.1 RSE begrijpt dat de aan haar ter beschikking gestelde data van strikt vertrouwelijke aard kan zijn, reden waarom zij bij de inrichting van haar organisatie het vertrouwelijke aspect van de behandeling van de data topprioriteit geeft. RSE zal met de data dan ook zo vertrouwelijk mogelijk behandelen en er uiterste zorg voor dragen dat deze niet in handen van derden kan komen of openbaar gemaakt wordt. RSE staat er voor in dat de data veilig opgeslagen wordt indien opslaan noodzakelijk is voor het uitvoeren van de opdracht.
- 3.2 Wanneer niet aan de job wordt gewerkt, zal RSE de datadrager in een van de brand en inbraak beveiligde kluisen bewaren.
- 3.3 RSE houdt gedurende 16 dagen na verzending een kopie van de data. Ingeval van verlies of beschadiging van data tijdens transport kan Opdrachtgever tegen geringe vergoeding voor vervanging gedurende deze termijn een kopie van de data verkrijgen. Na verloop van deze termijn wordt de data automatisch vernietigd.
4. Risico
Het risico van verlies of beschadiging tijdens vervoer van de zaken die voorwerp van de overeenkomst zijn, is voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtgever kan ter dekking van dit risico bij RSE of elders een verzekering afsluiten.
5. Rechten van intellectuele of industriële eigendom
Opdrachtgever staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan RSE van apparatuur, programmatuur of materialen met het doel van gebruik of bewerking en Opdrachtgever zal RSE vrijwaren tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.
6. Leveringstermijnen
Alle door RSE genoemde (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan RSE bekend waren en zij zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen; de enkele overschrijding van een genoemde (leverings)termijn brengt RSE niet in verzuim. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen RSE en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden.
7. Aansprakelijkheid en vrijwaring
- 7.1 RSE aanvaardt slechts de wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel 7 blijkt. RSE zal zo zorgvuldig mogelijk omgaan met de data bij de Data Recovery. Echter kan RSE niet instaan voor de kwaliteit van de bestanden, zoals die aan haar ter beschikking worden gesteld.
RSE is niet aansprakelijk voor eventuele garantierechten die komen te vervallen bij het openen van de harddisk door RSE. De Opdrachtgever erkent dat dit een door hem geaccepteerd risico is, dat opweegt tegen de kans om de verloren gegevens weer te kunnen herstellen.
- 7.2 De totale aansprakelijkheid van RSE wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 25.000,-
Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - a. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
 - b. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
- 7.3 Aansprakelijkheid van RSE voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
- 7.4 Buiten de in artikel 7.2 genoemde gevallen rust op RSE geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.
- 7.5 De aansprakelijkheid van RSE wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever RSE onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en RSE ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient plaats te vinden binnen 5 dagen na levering en dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat RSE in staat is adequaat te reageren.
- 7.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever schriftelijk reclameert binnen 5 dagen na ontdekking van de schade op straffe van verval van rechten.
8. Overmacht
- 8.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van toeleveranciers van RSE.
- 8.2 Wanneer de overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is wordt dan naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.
9. Aanvullende bepalingen
- 9.1 Indien RSE de werkzaamheden niet in het land van de Opdrachtgever kan uitvoeren, heeft RSE het recht de werkzaamheden elders binnen de Europese unie te laten uitvoeren.
- 9.2 Indien Opdrachtgever niet binnen 3 maanden na aangaan van de overeenkomst, via ZEN of schriftelijk toestemming geeft tot vernietiging of retourneren van de door Opdrachtgever aangeleverde datadrager, zal de nog aanwezige data worden vernietigd en wordt de datadrager eigendom van RSE.
- 9.3 RSE is gerechtigd om de naam van de Opdrachtgever op een bescheiden wijze als referentie op te nemen op haar website.
- 9.4 Alle telefoongesprekken worden voor training-, kwaliteitscontrole-, telefonische opdrachten- en beveiligings- doeleinden opgenomen. Opdrachtgever verklaart met aanvaarding van deze algemene voorwaarden daarmee bekend te zijn en akkoord te gaan.
- 9.5 Opdrachtgever verklaart en staat ervoor in- indien van toepassing - bij het tekenen van een eenmalige automatische incasso betaal opdracht of creditcard betaal opdracht gemachtigd/bevoegd te zijn om te tekenen voor het uitvoeren van de betaling.
10. Toepasselijk recht en geschillen
- 10.1 De overeenkomsten tussen RSE en Opdrachtgever worden beheerd door Nederlands recht.
- 10.2 De geschillen welke tussen RSE en Opdrachtgever mochten ontstaan naar aanleiding van een door RSE met Opdrachtgever gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de bevoegde Nederlandse rechter.