



ALGEMENE VOORWAARDEN ONTRACK DATA RECOVERY SERVICES 7 februari 2007

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten met betrekking tot Ontrack Data Recovery Services: Analyse, Uitgebreide Analyse en Herstel, aangeboden door Kroll Ontrack Nederland, Holland Office Center, Kruisweg 825c, Hoofddorp - hierna te noemen "Kroll Ontrack". De wederpartij bij iedere aanbieding of overeenkomst met Kroll Ontrack en de onderhavige voorwaarden wordt "opdrachtgever" genoemd.

Artikel 1 - Veiligheid van data en vertrouwelijkheid

Kroll Ontrack zal haar werkzaamheden bij het opsporen en herstellen van data in overeenstemming met bestaande wet- en regelgeving uitvoeren. Herstel van data kan plaatsvinden in Kroll Ontrack's data herstel laboratoria in Noorwegen of Duitsland. In dat geval zal Kroll Ontrack in overeenstemming met de in Noorwegen geldende Gegevens Bescherming Wet van 14 april 2000 (Norwegian Data Protection Act - "NDPA"), meer in het bijzonder NDPA § 13 handelen. Alle werkzaamheden zijn onderworpen aan de strikte veiligheidscontroles en alle werknemers van Kroll Ontrack hebben geheimhoudings-overeenkomsten getekend. Afzonderlijke veiligheidsmaatregelen kunnen afzonderlijk worden overeengekomen.

Kroll Ontrack is gehouden om alle informatie met betrekking tot de opdrachtgever en de gegevens van opdrachtgever strikt geheim te houden, tenzij zij op basis van dwingendrechtelijke bepalingen daarvan dient af te wijken. Kroll Ontrack heeft de vrijheid om informatie die publiekelijk bekend is, informatie die zonder enige geheimhoudingsverplichtingen door derden aan Kroll Ontrack ter beschikking is gesteld en informatie die door Kroll Ontrack zelf voorafgaand aan de ontvangst van dezelfde of soortgelijke informatie van opdrachtgever al had, vrijelijk te gebruiken. Op verzoek van opdrachtgever kan Kroll Ontrack verdergaande geheimhoudingsverplichtingen jegens opdrachtgever aangaan.

Artikel 2 - De Ontrack Data Recovery Services

De Analyse (fase 1): De Analyse wordt uitgevoerd teneinde de oorzaak en de omvang van de schade te bepalen, de oplossing te beschrijven en de kosten en tijdsduur van een volledig gegevensherstel te bepalen. De resultaten van de analyse worden neergelegd in een schriftelijk rapport. In sommige gevallen is het noodzakelijk om een Uitgebreide Analyse te doen plaatsvinden wanneer standaardroutines geen oplossing bieden. In dat geval zal opdrachtgever hiervan schriftelijk op de hoogte worden gesteld. De analyse vindt plaats op basis van een vaste prijs, met een tijdsduur die wordt bepaald door het serviceniveau dat is overeengekomen.

Data Recovery (fase 2): De Data Recovery wordt uitgevoerd in overeenstemming met een aparte schriftelijke overeenkomst op basis van de Analyse.

Artikel 3 - Serviceniveau

Premium

De werkzaamheden worden uitgevoerd tijdens gebruikelijke kantooruren. Tijdens de analyse van de unit(s) van opdrachtgever zal deze binnen twee tot drie werkdagen na ontvangst van de unit(s) de resultaten vernemen. Onder unit wordt verstaan een afzonderlijke gegevensdrager gebruikelijk gedefinieerd als "harde schijf" of vergelijkbare afzonderlijke gegevensdrager. Als er geen nadere omschrijving wordt gegeven, wordt met unit bedoeld de gegevensdrager die onderworpen wordt aan herstelwerkzaamheden. Kroll Ontrack maakt een voorbehoud ten aanzien van de tijdsduur van de werkzaamheden voor het geval de omvang van de databestanden van de opdrachtgever of de technische problemen uitzonderlijk zijn.

Emergency

Kroll Ontrack begint haar werkzaamheden direct na ontvangst van de unit(s) De opdrachtgever ontvangt de onderzoeksresultaten binnen 24 uur na ontvangst van de unit(s). Kroll Ontrack maakt een voorbehoud met betrekking tot deze tijdsduur voor die gevallen waarin het gaat om uitzonderlijke omvang van de data of uitdrukkelijke technische problemen. Emergency service geschiedt op basis van meerkosten ten aanzien van de gebruikelijke vaste prijs voor Analyse. Indien de opdrachtgever gebruik wil maken van Emergency service, dient deze Kroll Ontrack vooraf telefonisch melding te maken. Dit stelt de technici in staat om de noodzakelijke voorbereidingen te maken teneinde tijd te besparen.

Consumer fixed price

De werkzaamheden worden uitgevoerd tijdens gebruikelijke kantooruren. Tijdens de analyse van de unit(s) van opdrachtgever zal deze binnen ongeveer 10-15 werkdagen na ontvangst van de unit(s) de resultaten vernemen. Onder unit wordt verstaan een afzonderlijke gegevensdrager gebruikelijk gedefinieerd als "harde schijf" of vergelijkbare afzonderlijke gegevensdrager. Als er geen nadere omschrijving wordt gegeven, wordt met unit bedoeld de gegevensdrager die onderworpen wordt aan herstelwerkzaamheden. Kroll Ontrack maakt een voorbehoud ten aanzien van de tijdsduur van de werkzaamheden voor het geval de omvang van de databestanden van de opdrachtgever of de technische problemen uitzonderlijk zijn.

Speciale voorwaarden voor een economy recovery:

- Alleen windows operating systemen



Kroll Ontrack Netherlands, Gustav Mahlerlaan 310-D, 1082 ME Amsterdam
Tel. 0800 5 765 565, www.krollontrack.nl

- Enkel Single Disk Systemen
- Geen database bestanden enkel consumenten bestanden.
- Warranty seal moet nog intact zijn.
- Geen Data Encryptie.
- Geen water of brandschade.
- U ontvangt geen gedetailleerd technisch rapport maar wel een verifile
- Er wordt maximaal 1 set onderdelen gebruikt
- Hard drive kleiner dan 1 TB.

Voor alle serviceniveaus geldt dat het moment van aflevering van de unit(s) aan Kroll Ontrack bepalend is en de tijd benodigd voor het transport en vertragingen die tijdens het transport plaatsvinden, geen invloed kunnen hebben op de levertijden.

Artikel 4 - Gebruikelijke kantooruren

Gebruikelijke kantooruren zijn van 09:00 uur tot 17.00 uur op gebruikelijke werkdagen. 1 januari, 30 april, goede vrijdag, 2e Paasdag, Hemelvaartsdag, 2e Pinksterdag, 25, 26 en 31 december zijn de in Nederland erkende feestdagen. Voor dataherstel dat wordt uitgevoerd in een ander land waar Kroll Ontrack een laboratorium heeft, kunnen de gebruikelijke kantooruren afwijken van de hiervoor genoemde kantooruren. Opdrachten voor deze dagen dienen afzonderlijk te worden overeengekomen.

Artikel 5 - Water- en Brandschade

Apparatuur met geheugencapaciteit die is blootgesteld aan water of vuur en die gegevens bevat die door Kroll Ontrack moet worden hersteld, moet nat gehouden worden totdat deze apparatuur in de bedrijfsruimte van Kroll Ontrack is afgeleverd. Als een elektronische gegevensdrager droogt is het risico van verdere beschadiging (dat wil zeggen oxidatie) hoog. Teneinde het beste resultaat te verkrijgen is een procedure van tegelijkertijd drogen en maatregelen tot behoud van de gegevens in combinatie met de gebruikelijke Kroll Ontrack herstelservices vereist. Deze procedure van tegelijkertijd drogen en maatregelen tot behoud van gegevens geschiedt op speciaal verzoek en tegen een afzonderlijk overeen te komen prijs.

Artikel 6 - Betalingsvoorwaarden

De overeengekomen vergoedingen voor de totale opdracht, waaronder Analyse, Uitgebreide Analyse en Herstel, vermeerderd met aanvullende kosten voor belastingen, vervoerskosten, verpakking, vracht en soortgelijke kosten, zijn direct opeisbaar en dienen vooraf betaald te worden. Als het Herstel van data onmogelijk is of indien het herstel niet of slechts gedeeltelijk is uitgevoerd, zijn de vergoedingen en kosten verbonden aan Analyse en Uitgebreide Analyse desalniettemin volledig verschuldigd. Als de opdrachtgever gedurende de herstelwerkzaamheden de opdracht beëindigt, is de opdrachtgever gehouden om de tot dan toe verschuldigde vergoedingen en gemaakte kosten te voldoen. Als het voorschot de daadwerkelijke kosten overschrijdt, zal het verschil aan de opdrachtgever worden terugbetaald.

Slechts op basis van een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst kan in enig land van vestiging van Kroll Ontrack een kredietarrangement met Kroll Ontrack worden overeengekomen. Het al dan niet accepteren van een dergelijk kredietarrangement is geheel ter vrije beoordeling van Kroll Ontrack. Als Kroll Ontrack aan de opdrachtgever enig krediet toestaat, zal op maandelijks basis aan opdrachtgever worden gefactureerd. De betalingstermijn bedraagt in dat geval 15 dagen na factuurdatum.

Indien de opdrachtgever in verzuim is met enige betaling, is deze een contractuele rente verschuldigd gelijk aan 1% per maand over het bedrag dat op de eerste van de maand achterstallig is. Kroll Ontrack mag een retentierecht uitoefenen ten aanzien van gegevens, hardware en software van de opdrachtgever, totdat de opdrachtgever aan al haar financiële verplichtingen jegens Kroll Ontrack heeft voldaan.

Artikel 7 - Leveringsvoorwaarden

Levering door Kroll Ontrack vindt altijd plaats af laboratorium: het vervoer van en naar Kroll Ontrack vindt steeds plaats voor rekening en risico van de opdrachtgever. Opdrachtgever dient zich zelf adequaat te verzekeren voor risico's tijdens het transport. Het risico van welke schade dan ook aan eigendommen van opdrachtgever of derden ligt geheel bij opdrachtgever, ook in die gevallen waarin goederen en/of gegevens van opdrachtgever ten tijde van het ontstaan van de schade in de bedrijfsruimte (en) van Kroll Ontrack aanwezig zijn. Slechts in die gevallen waarin Kroll Ontrack hiervoor een dekkende verzekering heeft, kan opdrachtgever enige aanspraak maken op vergoeding van schade. Kroll Ontrack zal mogelijk assisteren bij het inschakelen van expediteurs en/of vervoerders, en zal wat dat betreft de nodige zorgvuldigheid betrachten, maar ze is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die ontstaat tijdens het laden en/of lossen en/of het vervoer van en naar de bedrijfsruimte van Kroll Ontrack. Opdrachtgever is steeds verantwoordelijk voor het verkrijgen van eventueel noodzakelijke exportvergunningen, ongeacht de aard van het materiaal dat door opdrachtgever verzonden wordt. Alleen de gebruikersdata van de opdrachtgever worden geleverd. Kroll Ontrack heeft geen verantwoordelijkheid voor het verdere gebruikersdata, waaronder, maar niet beperkt tot, de kosten van opnieuw installeren van het in gebruik zijnde systeem en de daarop aanwezige software. Een kopie van de herstelde data wordt gedurende 30 dagen bewaard.

In bijzondere gevallen kan het noodzakelijk zijn om gegevensdragers, waaronder apparatuur, naar dataherstel-laboratoria buiten Nederland te verzenden. Opdrachtgever verklaart zich bij voorbaat hiermee akkoord, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Deze algemene voorwaarden prevaleren.

Artikel 8 - Intellectuele eigendom

Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de Kroll Ontrack Data Recovery Services en alle materialen die daarvoor gebruikt worden berusten bij Kroll Ontrack of, voor zover deze niet bij Kroll Ontrack berusten, bij derden. Door de overeenkomst met opdrachtgever noch door enige andere overeenkomst zal enige overdracht van octrooi, handelsmerk, domeinnaam, auteursrecht of enig ander intellectueel eigendomsrecht van Kroll Ontrack aan de opdrachtgever plaatsvinden.

Artikel 9 - Rechtmatig eigenaar van de data en opslagapparatuur

Opdrachtgever dient rechthebbende te zijn met betrekking tot de gegevens, apparatuur voor de opslag van gegevens en alle documentatie die nodig is voor Kroll Ontrack om de opdracht zoals beschreven in de overeenkomst uit te voeren. Opdrachtgever draagt hierbij voor zover nodig deze rechten met betrekking tot de gegevens, opslagapparatuur en documentatie



aan Kroll Ontrack over voor de uitvoering van de overeenkomst. Opdrachtgever is er voor verantwoordelijk dat de herstelde gegevens in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving wordt gebruikt.

Artikel 10 - Uitsluitingen en exonerie

Kroll Ontrack kan op geen enkele wijze garanderen dat op basis van een overeenkomst met opdrachtgever steeds volledig herstel van gegevens mogelijk is. Kroll Ontrack is slechts gehouden om haar bestaande gedefinieerde procedures te volgen om de oorzaak van het probleem, de geschatte tijdsduur van herstel en de kosten voor volledig gegevensherstel te bepalen. Het herstel van gegevens is gebaseerd op de gegevens die daadwerkelijk nog te traceren zijn in de gegevensdragers van opdrachtgever, hetgeen niet steeds hoeft overeen te komen met alle ooit in die gegevensdragers opgeslagen gegevens. Kroll Ontrack kan geen enkele garantie geven met betrekking tot de omvang van het gebruik dat mogelijk is met de door haar teruggevonden gegevens en documenten, ook al zijn deze op het eerste oog volledig in tact. Opdrachtgever is zich ervan bewust dat iedere eigen poging om zelf gegevens te herstellen voordat Kroll Ontrack is ingeschakeld tot gevolg kan hebben gehad dat gegevens zijn beschadigd op een zodanige wijze dat deze ook nadat ze zijn teruggevonden, niet meer volledig bruikbaar zijn.

Opdrachtgever draagt zelf het risico voor de economische waarde van de gegevens en voor iedere schade die aan gegevens of aan apparatuur is aangebracht doordat opdrachtgever zelf of een derde gepoogd heeft, verloren gegane gegevens terug te vinden. Opdrachtgever is gehouden om aan Kroll Ontrack steeds de juiste en volledige informatie te geven. De opdracht is gebaseerd op informatie die door opdrachtgever is gegeven op het aan "technische informatieformulier".

Kroll Ontrack sluit iedere aansprakelijkheid voor welke schade aan de zijde van opdrachtgever dan ook verband houdende met de uitvoering van enige met Kroll Ontrack gesloten overeenkomst, volledig uit.

In het geval dat Kroll Ontrack geen beroep kan doen op de aansprakelijkheidsuitsluiting als opgenomen in de vorige zin, zal iedere aansprakelijkheid van Kroll Ontrack steeds beperkt zijn tot 50% van de factuurwaarde van de desbetreffende overeenkomst voor gegevensherstel die aanleiding gaf tot een (beweerdelijke) vordering van opdrachtgever. Kroll Ontrack zal nimmer aansprakelijk zijn voor het verlies van gegevens, of enige gevolgschade in welke vorm dan ook verband houdende met de aan Kroll Ontrack gegeven opdracht. Deze aansprakelijkheidsbeperking geldt ongeacht de rechtsgrond waarop enige vordering jegens Kroll Ontrack wegens aangebrachte schade gebaseerd is. Deze aansprakelijkheidsbeperking geldt ook in het geval dat Kroll Ontrack of enige agent of tussenpersoon onder welke noemer dan ook op de hoogte zijn geweest van het risico dat enige schade in welke vorm dan ook zou kunnen ontstaan. Opdrachtgever zal Kroll Ontrack vrijwaren voor iedere aanspraak van derden, verband houdende met gegevens, software, hardware en informatie die opdrachtgever aan Kroll Ontrack ter beschikking heeft gesteld.

Artikel 11 - Overmacht en wanprestatie

Beide partijen worden ontslagen uit hun verplichtingen uit enige overeenkomst indien de uitvoering van de overeenkomst door overmacht onmogelijk is geworden. Onder overmacht wordt verstaan iedere situatie waarin buiten de schuld van Kroll Ontrack hardware, onderdelen, software of technische informatie niet beschikbaar is en voorts iedere situatie waarin Kroll Ontrack door enige oorzaak buiten haar schuld niet in staat is de overeengekomen werkzaamheden uit te voeren. In een dergelijk geval mag de wederpartij de overeenkomst met inachtneming van een termijn van 7 dagen buitengerechtelijk ontbinden door een schriftelijke verklaring, zodra de toestand van overmacht tenminste 30 dagen heeft voortgeduurd.

Indien een van beide partijen toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de overeenkomst, is de andere partij gerechtigd deze zonder inachtneming van enige termijn buitengerechtelijk te ontbinden.

Artikel 12 - Wijzigingen in de algemene voorwaarden - Prijswijzigingen en overige wijzigingen in de serviceverlening

Kroll Ontrack is gerechtigd om eenzijdig toevoegingen of wijzigingen aan te brengen in haar algemene voorwaarden. Zij is gerechtigd om de geldende prijzen en/of kortingen te veranderen en om de exacte inhoud van haar werkzaamheden aan te passen. Indien evenwel reeds aan Kroll Ontrack opdracht is gegeven voordat de hiervoor bedoelde wijziging heeft plaatsgevonden, zal een dergelijke opdracht worden beheerst door een ten tijde van het geven van de opdracht bestaande voorwaarden. Hetzelfde geldt met betrekking tot de prijzen en de inhoud van de te leveren diensten. Iedere wijziging met betrekking tot de werkschrijving of de inhoud of omvang van de desbetreffende opdracht, het doel, de duur of de reikwijdte van die opdracht kan slechts geschieden door een schriftelijke overeenkomst waarin een dergelijke wijziging is opgenomen.

Artikel 13 - Toepasselijk recht

Partijen komen overeen dat iedere overeenkomst tussen hen wordt beheerst door Nederlands recht. Geschillen die niet in der minne kunnen worden opgelost, kunnen met uitsluiting van iedere andere rechter slechts worden beoordeeld door de bevoegde rechter in het arrondissement Amsterdam, tenzij dwingendrechtelijk een andere rechter bevoegd zou zijn.