

## Samenvatting algemene voorwaarden STN

### Inleiding

18 pagina's Algemene Voorwaarden STN, daar word je niet vrolijk van, denk je dan.

Toch zijn ze nodig en opnieuw gemaakt om:

- De positie van onze klanten sterker te maken door
- De wederzijdse rechten en plichten in te vullen met meer redelijkheid
- Om problemen te voorkomen en
- Om actueel te blijven

Hieronder tref je in vogelvlucht de belangrijkste punten aan. Daarbij proberen we zo min mogelijk de droge juridische taal te gebruiken. ***Bedenk wel dat de officiële algemene voorwaarden alleen geldig zijn en niet deze samenvatting! Je vindt deze op onze website [www.stnkassa.nl](http://www.stnkassa.nl), en uiteraard kunnen we ze ook mailen.***

### STN, onze gegevens op een rijtje

Onze officiële statutaire naam is Sanders Techniek Nederland (STN) B.V., gewoon STN dus!

Ons adres is: Nijverheidsweg 27B, te 2031 CN Haarlem en ons KvK-nummer is 34068195.

We werken met de volgende handelsnamen:

STN Kassasystemen

STN

Je kunt ons goed bereiken via: [info@stnkassa.nl](mailto:info@stnkassa.nl)

en ons webadres is: [www.stnkassa.nl](http://www.stnkassa.nl)

Telefoonnummers

Algemene lijn: +31 (0) 23 538 60 80

Dit nummer geldt ook voor verkoop en support

### Nut van de Algemene Voorwaarden, saai maar noodzaak

We hebben voor onze producten en diensten diverse soorten overeenkomsten. Die overeenkomsten proberen we helder, leesbaar en compact te houden. Je vindt daarin de belangrijkste afspraken die passen bij wat je van ons afneemt. Bij 99% van de overeenkomsten die we uitvoeren is de overeenkomst meestal duidelijk genoeg. Als er toch iets niet duidelijk is in de overeenkomst dan vind je het antwoord wel in de Algemene Voorwaarden. En wil je iets zeker geregeld hebben? Zorg dan dat we het in jouw overeenkomst zetten.

### Wat gaat voor?

Mocht er in de overeenkomst iets staan dat duidelijk strijdig is met wat er in de Algemene Voorwaarden staat, dan heeft de overeenkomst, waaronder jouw handtekening staat, gewoon voorrang.

### Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden, geen probleem!

Wij mogen de Algemene Voorwaarden wijzigen. Die wijzigingen worden na één maand van kracht.

We proberen dat altijd ten gunste van onze klanten te doen.

Mocht je het toch niet eens zijn met die wijziging, geef dat dan tijdig, dus binnen die maand, door aan ons. Zo regel je dat alleen voor jouw overeenkomst de oorspronkelijke Algemene Voorwaarden gewoon van kracht blijven. Geen probleem dus.

### **De overeenkomst sluiten, opletten!**

We proberen zorgvuldig te inventariseren wat je nodig hebt. Dat weet jij natuurlijk het beste, maar samen weten we het nog beter. Deze fase is superbelangrijk, hoe beter hier door ons allebei nagedacht wordt des te makkelijker zal het vervolg zijn.

### **Offerte is vrijblijvend**

Als we allebei denken dat het helder is, krijg je van ons een offerte waarin we alles zo goed mogelijk beschrijven. Zo'n offerte (aanbieding) is een bespreekstuk en dat voorstel is altijd vrijblijvend. Als je, misschien na wat aanpassingen etc., akkoord gaat met de offerte maken we een officiële overeenkomst. Daarin worden alle afspraken concreet vastgelegd (neem daar de tijd voor, staat alles wat je belangrijk vindt er goed in?).

### **Overeenkomst is definitief**

Na ondertekening door beide partijen is de overeenkomst definitief en weten we voor welk eindresultaat we gaan. Dat betekent ook dat we na de ondertekening elkaar zo goed mogelijk en op tijd moeten helpen (meedenken, tijdig informatie geven etc.) om dat eindresultaat te bereiken. Wijzigingen van een overeenkomst doen we alleen schriftelijk en met handtekening.

### **Overeenkomst voor langere duur**

Als er tussen ons een duurovereenkomst afgesloten wordt, zoals een supportovereenkomst, dan regelen we de duur in die overeenkomst. Is dat niet gebeurd? Dan geldt dat hij aangegaan is voor één jaar.

Let op, zo'n overeenkomst wordt automatisch verlengd met dezelfde periode. Wil je het beëindigen dan moet je dat uiterlijk één maand voor afloop van zo'n periode doen. Anders zit je vast aan de nieuwe periode.

### **Wij gaan voor kwaliteit, jij toch ook?**

We laten die verantwoordelijkheid voor kwaliteitsborging ook in de Algemene Voorwaarden zien en streven naar een zo hoog mogelijke kwaliteit van onze organisatie, de processen, de producten en de diensten.

Zo garanderen we dat onze medewerkers beschikken over de juiste kennis en ervaring. Wij mogen ook gebruik maken van derden die beschikken over tenminste dezelfde kennis en ervaring.

En zo moet ook elk van ons ook uiterst zorgvuldig omgaan met de informatie. We stellen het zeker op prijs dat je met ons meedenkt en ons tips geeft om de beoogde maximale kwaliteit te halen.

### **Documentatie is geen bijzaak!**

Bij kwaliteit hoort ook een up to date documentatie. Jij mag die documentatie (uitsluitend) voor eigen gebruik altijd verveelvoudigen. Documentatie mag uiteraard niet zonder toestemming van ons gewijzigd worden.

**Vergunningen, het moet wel mogen.....**

We zijn allebei verantwoordelijk voor de vergunningen en licenties die nodig zijn om de overeenkomst te mogen sluiten en uit te voeren. Wij staan ervoor in dat wij bevoegd zijn om alles dat we volgens een overeenkomst moeten leveren ook mogen leveren. Als klant ben jij er bijvoorbeeld verantwoordelijk voor dat je bevoegd bent om die producten die je al hebt te gebruiken en te koppelen aan hetgeen wij leveren. Ook moeten we er allebei voor zorgen dat alle wettelijke voorschriften (zoals die m.b.t. privacy) correct nageleefd worden. Mocht er toch iets niet kloppen, dan moeten we elkaar onmiddellijk hierover informeren.

**Planning is iets van ons allebei!**

Bij de overeenkomst worden afspraken gemaakt over de levering. Om die planning na te kunnen komen zijn we afhankelijk van elkaar. Jij moet op tijd alle benodigde informatie geven en samen moeten we een zorgvuldige planning overeenkomen. Een planning die reëel is en die ook nagekomen kan worden. Zo'n planning is natuurlijk niet vrijblijvend. Wij moeten ons maximaal inspannen om de planning te halen. Dreigt om welke reden dan ook dat we die planning niet gaan halen, dan zullen wij dat direct met reden signaleren. We zullen dan met jou in overleg gaan om het probleem zo goed mogelijk op te lossen en om verdere uitloop te voorkomen.

Als het gaat om een gefaseerde oplevering dan mogen wij wachten met een volgende fase tot we goedkeuring gekregen hebben m.b.t. de vorige fase. Immers eventuele noodzakelijke veranderingen kunnen invloed hebben op de inhoud van een volgende fase.

Ook kan het voorkomen dat jij tussentijds wijzigingen aan wilt brengen in het te leveren eindresultaat. Dat kan uiteraard ook afgegeven plannings beïnvloeden. Samen moeten we dan de gevolgen (zoals uitloop in tijd en kosten) vastleggen.

Voor elk moment van levering wordt er een duidelijke afspraak gemaakt over hoe, wanneer en waar de levering plaatsvindt. We werken met een standaard implementatie procedure. En als er werkzaamheden uitgevoerd moeten worden op locatie, dan moet jij ervoor zorgen dat er een passende werkomgeving is.

Houd er rekening mee dat als je zelf leveringen uitstelt, er voor ons extra kosten kunnen ontstaan. Zo'n uitstel schort betalingsverplichtingen niet op. Ook mogen wij werk opschorten als je niet op tijd de afgesproken betalingsverplichtingen nakomt. Uiteraard waarschuwen we dan wel eerst even.

**Aandacht voor het milieu, meer dan logisch**

We streven naar een grotere milieuvriendelijkheid. Support doen we als het kan op afstand. Zo zullen we, voor zover we daar invloed op kunnen hebben, ook werken met duurzame verpakkingen en deze na de levering milieuvriendelijk (laten) afvoeren.

**Acceptatie, is 't wat het moet zijn?**

Na elke oplevering moet het geleverde gecontroleerd worden. We hanteren daarvoor een standaard acceptatietermijn van 8 dagen voor hardware, materialen en dergelijke, en van 30 dagen voor programmatuur en dergelijke. Dat mag natuurlijk ook eerder, maar controleer alles zorgvuldig en geef zo snel mogelijk - altijd via ons ticketsysteem - door of alles ok is. Zo niet, dan ontvangen we graag als bijlage schriftelijk en gedetailleerd de opmerkingen, zodat we alsnog en zo snel mogelijk wel voor een complete levering kunnen zorgen.

Gebruik de acceptatietermijn goed, want als je deze termijn laat verlopen zonder een bericht te sturen, dan mogen wij er formeel van uitgaan dat alles ok is. Die soep wordt meestal niet zo heet gegeten, maar toch... Mocht de testplanning uitlopen dan moet je dat ook direct melden. Samen kijken we ook dan hoe verdere uitloop voorkomen kan worden.

### **Gebreken in de integratie met andere apparatuur en/of programmatuur**

Mocht er sprake zijn van een gebrek in de koppeling met apparatuur en/of programmatuur van andere leveranciers, dan helpen we natuurlijk om dat met die leveranciers uit te zoeken en op te lossen. We berekenen dan wel de kosten door als de oorzaak niet bij ons ligt.

### **Garanties betekent nakomen beloftes**

Wij garanderen dat we medewerkers zullen inzetten die beschikken over voldoende kennis en ervaring om het afgesproken eindresultaat te kunnen leveren.

We hanteren voor door ons geleverde MPlus-software een garantietermijn van 3 maanden, die ingaat na de acceptatietermijn. Voor door ons in licentie geleverde software van andere leveranciers zijn de garanties van die licentiegevers van toepassing. Voor hardware gelden de garanties van de fabrikant.

Er wordt geen garantie gegeven als er zonder toestemming van ons wijzigingen aangebracht zijn in het geleverde. Ook vervalt de garantie als er duidelijk sprake is van onzorgvuldig gebruik.

Meestal sluiten we met onze klanten voor geleverde producten en programmatuur een onderhoudsovereenkomst af. We garanderen daarbij dat we dat voor tenminste vijf jaren kunnen doen. Een prima extra garantie voor operationele zekerheid toch?

Mocht een klacht ongegrond zijn, dan mogen wij de kosten van het onderzoek doorberekenen.

### **Prijs, facturering en betaling; dat hoort er ook bij**

Prijs, facturerings- en betalingmomenten worden duidelijk en exclusief BTW in de overeenkomst gezet.

Als het gaat om overeenkomsten die voor langere duur zijn aangegaan (zoals een supportovereenkomst) dan regelen we de mogelijkheid van jaarlijkse prijsverandering in de betreffende overeenkomst.

Mocht dat niet in de overeenkomst staan dan kan de overeengekomen prijs tussendoor wel aangepast worden door ons. De aanpassing gaat dan na één maand in. Je krijgt in dat geval uiteraard wel de mogelijkheid om, als je het niet eens bent met die verhoging, de overeenkomst te beëindigen.

Overigens houden we niet zo van prijsverhogingen. En als het dan noodzakelijk is, volgen we de ontwikkeling van de Europees geharmoniseerde prijsindex 2015=100 (basis alle bestedingen exclusief het effect van belastingwijzigingen; bron: CBS). Die is doorgaans voor jou het meest gunstig.

Wij mogen de overeengekomen prijzen ook verhogen als onze kostprijs verhoogd wordt door een overheidsmaatregel, die nog niet bekend was op het moment waarop de overeenkomst gesloten is.

Eventueel meerwerk mogen wij alleen doorberekenen als jij dat vooraf schriftelijk hebt goedgekeurd. Facturen verzenden we altijd elektronisch. Dat scheelt een hoop papier.

De betalingstermijn is, tenzij we wat anders afspreken, standaard 14 dagen na factuurdatum. Als je niet op tijd betaald hebt, sturen we je nog een herinnering met het verzoek om alsnog binnen zeven dagen te betalen. Betaal op tijd. Bij niet of te laat betalen mogen wij direct incassokosten en wettelijke rente in rekening brengen. Dat doen we liever niet, het is niet goed voor de sfeer. Ook mogen we dan werkzaamheden opschorten, en daar wordt ook niemand happy van.

Klopt een factuur niet? Laat het ons dan binnen twee weken weten anders mogen we er van uitgaan dat het akkoord is.

#### **Eigendomsovergang zo ja, wanneer?**

De eigendom van hardware en materialen gaat pas over op de afnemer als alles betaald is. De eigendom van software blijft altijd van ons of van onze toeleveranciers.

#### **Overgang risico**

Zorg dat je aankopen op tijd verzekerd zijn. Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van goederen die door ons geleverd worden gaat over op het moment dat je deze ontvangt.

#### **Geheimhouding, overname personeel**

Informatie van elkaar, waarvan we weten dat die vertrouwelijk is, zullen we natuurlijk niet doorgeven aan anderen. Die afspraak geldt ook voor alle medewerkers.

Ook spreken we af dat we tot een jaar na de beëindiging van een overeenkomst geen medewerkers van elkaar in dienst zullen nemen.

#### **Privacy en gegevensverwerking**

Allebei moeten wij en onze medewerkers ons volledig houden aan alle wetgeving op het gebied van bescherming van privacy van personen. Zo nodig wordt er een zogenaamde verwerkersovereenkomst afgesloten.

#### **Beveiliging is veel meer dan een deur op slot**

Steeds belangrijker is de zorg voor beveiliging. Allebei zorgen we in alle redelijkheid voor voldoende beveiliging van de eigen omgeving en houden we ons aan de beveiligingsvoorschriften die bij de andere partij van toepassing zijn. Zo nodig wordt dit in de overeenkomst nader gespecificeerd. Helaas kan niemand, dus ook wij niet, garanderen dat informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is.

Medewerkers moeten zich altijd kunnen identificeren.

#### **Arbeidsomstandigheden, zorg voor een fijne werkplek**

Als er werk op jouw locatie plaats moet vinden, moet daar voor onze medewerkers een veilige en passende werkplek zijn. Jij zorgt voor zo'n werkplek en wij zullen onze medewerkers tijdig informeren over de bij jou geldende huisregels.

#### **Vervanging medewerkers, als 't niet anders kan**

We proberen dit zoveel mogelijk te voorkomen. Maar het kan om welke reden dan ook door jou

gevraagd worden maar ook op ons verzoek. Samen plegen we overleg over zo'n vervanging en zorgen wij ervoor dat de vervanger tenminste beschikt over dezelfde kennis en vaardigheden. Wij mogen ook gebruik maken van personen die geen medewerker van ons zijn. Uiteraard gebeurt dat steeds onder verantwoordelijkheid van STN.

### **Intellectueel eigendom, die blijft altijd bij ons**

Wij en/of onze licentiegevers blijven altijd eigenaar (auteursrecht) van geleverde software, ontwerpen, tekeningen, documentatie etc. Jij en jouw organisatie krijgen formeel het recht om de software persoonlijk te gebruiken nadat en voor zolang het licentierecht betaald is.

Zo'n recht op het gebruik kan niet overgedragen worden aan anderen. Ook mag je geen veranderingen aanbrengen in de programmatuur.

Mocht je aangesproken worden door een andere partij die claimt de intellectuele eigendomsrechten te hebben op door ons en/of onze leveranciers geleverde producten, dan ontvangen we graag direct alle informatie hierover en nemen wij uiteraard het verweer op ons.

### **Einde van een overeenkomst, de leuke en minder leuke redenen**

Overeenkomsten kunnen om op verschillende manier opgeschort, ontbonden of beëindigd worden.

Uiteraard is de beëindiging omdat de levering naar wens voltooid en het beoogde resultaat bereikt is het doel van ons allebei.

Als één van ons de afspraken niet of niet volledig nakomt dan kan de andere partij een ingebrekestelling sturen. Daarin staat gedetailleerd beschreven wat er niet nagekomen is en wordt er een redelijke termijn gegeven om alsnog de afspraken na te komen. Als die ene partij ook na het verstrijken van die termijn niet gepresteerd heeft, is die partij formeel in verzuim. De Algemene Voorwaarden maar ook de wet regelen dan onder meer de mogelijkheid van de andere partij om de overeenkomst op te schorten en/of te ontbinden.

Mocht een partij in financiële problemen komen, bijvoorbeeld door surseance van betaling, liquidatie of faillissement, dan mag de andere partij de overeenkomst direct opschorten of - al dan niet gedeeltelijk - beëindigen.

In de Algemene Voorwaarden worden nog meer mogelijkheden genoemd waarom een overeenkomst beëindigd kan worden, zoals:

- Er doen zich omstandigheden voor waardoor van de andere partij redelijkerwijs niet meer verlangd kan worden de overeenkomst na te komen
- Als de klant een natuurlijke persoon is en die overlijdt
- In het geval dat er sprake is van overmacht

Als er sprake is van een overeenkomst voor onbepaalde tijd wordt meestal in de overeenkomst vastgelegd hoe die beëindigd kan worden. Mocht dat niet geregeld zijn dan geldt er een opzegtermijn van één maand.

Een overeenkomst voor bepaalde tijd kan alleen tussentijds opgezegd worden per de einddatum van een lopende periode en in de hierboven bedoelde gevallen.

**Overmacht, super vervelend voor allebei**

Als er sprake is van overmacht bij een partij, dan is die partij zolang de overmacht duurt niet verplicht om de overeenkomst na te komen. Duurt die overmacht langer dan 2 maanden dan mag elke partij de overeenkomst opzeggen zonder dat er schadevergoeding gegeven moet worden. Reeds geleverde prestaties moeten natuurlijk wel gewoon betaald worden.

**Aansprakelijkheid, verzekering een must**

Hierin wordt voor partijen geregeld dat een partij die in verzuim is aansprakelijk is voor de directe schade. Alleen als er sprake is van opzet of grove schuld dan kan die die partij ook aansprakelijk zijn voor indirecte, dus gevolgschade.

De aansprakelijkheid voor STN is maximaal gelijk aan het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. btw). Of, als het om een gedeelte van de overeenkomst gaat, voor dat gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

Elk van de partijen dient zich goed en passend te verzekeren tegen aansprakelijkheid. Wij verzekeren ons tenminste voor een aansprakelijkheid tot maximaal € 1.250.000, - per gebeurtenis en tot 200% van dit bedrag op jaarbasis.

**Blijvende verplichtingen, ook als alles afgerond is**

Sommige verplichtingen blijven voor partijen ook na de beëindiging van de overeenkomst van kracht. Dat zijn onder meer de vrijwaring voor schending van intellectuele eigendomsrechten, bepaalde garanties, aansprakelijkheid, geheimhouding, verplichtingen uit geschillen en het toepasselijk recht.

**Geschillen, als het niet anders kan**

Mocht er een geschil ontstaan dan proberen we dat in goed overleg op te lossen. Lukt dat niet dan hebben we allebei de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de Rechter. Van toepassing is altijd het Nederlands Recht. En voor de goede orde sluiten we het Weens Koopverdrag 1980 uit. Dat pakt beter uit voor jou.

**Rechten**

Wij doen nooit afstand van rechten die we hebben. Dat geldt natuurlijk ook voor jou. Als wij onze rechten niet direct claimen hebben we wat meer geduld.

**Tenslotte**

Deze samenvatting bevat zeker niet alle gedetailleerde gegevens van de Algemene Voorwaarden. We raden je dan ook aan om ook de Algemene Voorwaarden volledig te lezen of te laten lezen door iemand met meer zitvlees. Kom gerust met vragen en tips! Wij gaan voor tevredenheid, en daarvoor mag je verwachten dat we onze stinkende best zullen doen.

**Dank voor jouw vertrouwen!**