

**Algemene bepalingen**

**1. Algemeen**

- 1.1. Hieronder worden de Flexible Mail Solutions voorwaarden (hierna te noemen FMS voorwaarden) van Quadient Finance Netherlands (hierna te noemen Quadient) beschreven.
- 1.2. Quadient stelt ter beschikking de goederen naar aard en aantal zoals omschreven in de door haar aan Afnemer uitgebrachte offerte c.q. opdrachtbevestiging, een en ander naar de condities beschreven in deze FMS voorwaarden.
- 1.3. Naast de ter beschikking stelling van de goederen zal Quadient diensten verlenen ten behoeve van Afnemer, zoals omschreven in de offerte c.q. opdrachtbevestiging en deze FMS voorwaarden.

**2. Toepasselijkheid**

- 2.1. Eventuele algemene (inkoop-) voorwaarden van Afnemer worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.2. Wijzigingen op deze FMS voorwaarden zijn slechts geldig indien zij schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2.3. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes c.q. opdrachtbevestigingen, reclamemateriaal, normalisatiebladen, e.d. vermelde maten en gegevens zijn niet bindend, tenzij door Quadient schriftelijk uitdrukkelijk anders is vermeld en onverminderd de verplichting van de Afnemer, om in te gaan voor de juistheid en volledigheid van door hem opgegeven maten en gegevens. Quadient behoudt zich de mogelijkheid van geringe maatverschillen of ondergeschikte wijzigingen in constructie of onderdelen voor.
- 2.4. Een offerte c.q. opdrachtbevestiging is altijd onder voorbehoud van druk-, zet- en overige fouten.
- 2.5. Quadient heeft het recht om een kredietwaardigheidcontrole te doen op Afnemer. Indien de kredietwaardigheidcontrole negatief uitvalt, kan Quadient de overeenkomst eenzijdig ontbinden.

**3. Prijzen en betaling**

- 3.1. Quadient stelt de goederen aan Afnemer ter beschikking tegen de prijs als vermeld in de offerte c.q. opdrachtbevestiging.
- 3.2. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. Opgegeven prijzen zijn alleen dan bindend indien dit door Quadient schriftelijk uitdrukkelijk is aangegeven. De prijs voor de ter beschikking stelling moet periodiek worden voldaan zoals omschreven in de offerte c.q. opdrachtbevestiging. De prijs voor het ter beschikking stellen van de goederen wordt telkenmale vooraf gefactureerd. Eventuele installatie- of montagekosten en andere in verband met de ter beschikking stelling te maken kosten zijn niet in de prijs inbegrepen. Indien in de offerte c.q. opdrachtbevestiging geen afspraken staan over facturering, dan zal de prijs voor het ter beschikking stellen van de goederen per kwartaal vooruit worden gefactureerd.
- 3.3. De prijs voor de service zoals bedoeld in artikel 13, 16, 18 en 20 in de offerte c.q. opdrachtbevestiging zijn bij de prijs voor het ter beschikking stellen inbegrepen, tenzij anders in de offerte c.q. opdrachtbevestiging overeengekomen.
- 3.4. Quadient is gerechtigd door middel van een schriftelijke kennisgeving op een termijn van tenminste één maand de geldende prijzen en tarieven van diensten zoals bedoeld in deze overeenkomst, waaronder uitdrukkelijk bedoeld de diensten als genoemd in artikel 13, 16, 18 en 20 in de offerte c.q. opdrachtbevestiging, aan te passen.
- 3.5. Vanaf de vervaldag van de factuur is Afnemer over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelstransacties verschuldigd. Indien Afnemer nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Quadient de vordering uit handen geven, in welk geval Afnemer tevens gehouden is tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins. Quadient is gerechtigd de hoogte van de gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten forfaitair vast te stellen op 15% van het totale te vorderen bedrag, met een minimum van €250,- (tweehonderdvijftig Euro).
- 3.6. Afnemer gaat akkoord met het door Quadient automatisch incasseren van alle verschuldigde bedragen. Indien Afnemer geen automatische incasso wens, wordt het termijnbedrag met administratiekosten verhoogd. Door dit offerte/bestelbon te ondertekenen, geeft u toestemming aan Quadient Finance Netherlands en Quadient Netherlands om een opdracht te sturen naar uw bank om een bedrag van uw rekening te debiteren; en aan uw bank om een bedrag van uw rekening te debiteren in overeenstemming met de opdracht van Quadient. U heeft het recht om een terugbetaling van de bank te vragen overeenkomstig de voorwaarden vermeld in uw verbintenis met de bank. Elk verzoek om terugbetaling moet worden ingediend binnen 8 weken na de datum waarop het bedrag van de rekening werd gedebiteerd. De Unique Mandaat Reference (UMR) zult u doorkrijgen op uw factuur.

**4. Ter beschikking stelling**

- 4.1. De ter beschikking stelling van de goederen zal geschieden zodra mogelijk.
- 4.2. Quadient stelt voor eigen rekening de goederen in overeenstemming met het transportschema van Quadient ter beschikking op het afleveringsadres van Afnemer. Ter beschikking stelling vindt plaats op werkdagen tussen de bij de Afnemer gebruikelijke kantooruren.
- 4.3. Voor alle opgaven van leveringstermijnen, geldt dat deze door Quadient zo veel mogelijk in acht worden genomen, doch dat Quadient daaraan niet gebonden kan worden geacht. Leveringstermijnen zijn niet te beschouwen als fatale termijnen. Bij overschrijding van de leveringstermijn zal Quadient in overleg treden met Afnemer teneinde de gerezen vertraging met bewakme spoed teniet te doen.
- 4.4. Quadient is gerechtigd de overeenkomst in deelleveringen uit te voeren.
- 4.5. Goederen blijven eigendom van Quadient.

**5. Verplichtingen Afnemer**

- 5.1. Afnemer zal toelaten dat door daartoe door Quadient aangewezen personeel de goederen en voor zover van toepassing de stand van het register van de goederen tijdens de gebruikelijke kantooruren wordt geïnspecteerd zo vaak Quadient zulks raadzaam mocht oordelen.
- 5.2. Afnemer zal niet toelaten, dat de goederen of gedeelten daarvan door anderen dan de daartoe vanwege Quadient aangestelden wordt schoongemaakt, nagezien of hersteld. Afnemer zal zich geen toegang tot het inwendige van de goederen verschaffen. Afnemer is gehouden bij iedere storing of afwijking van de goederen deze onmiddellijk buiten gebruik te stellen en Quadient hiervan onverwijld schriftelijk in kennis te stellen.
- 5.3. Afnemer zal Quadient steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van deze overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens en inlichtingen verschaffen en alle redelijkerwijs te verlangen medewerking verlenen. Afnemer is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de zaken, programmatuur en van de door Quadient te verlenen diensten. Indien voor de uitvoering van deze overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, of niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Quadient staan of indien Afnemer op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Quadient het recht de uitvoering van deze overeenkomst op te schorten en om de daardoor ontstane kosten volgens haar

- gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
- 5.4. Ingeval medewerkers van Quadient op locatie van Afnemer werkzaamheden verrichten, zal Afnemer deze medewerkers toegang verlenen tot de plaatsen waar de werkzaamheden plaats moeten vinden. Daarnaast zal Afnemer kosteloos zorgdragen voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met telecommunicatiefaciliteiten. Afnemer zal Quadient vrijwaren voor aanspraken van derden, medewerkers van Quadient daaronder begrepen, die in verband met de uitvoering van deze overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van het handelen of nalaten van Afnemer of van onveilige situaties in diens organisatie.
- 5.5. Afnemer zal regulier verbinding maken met de on-line service server en/of postale server om de overeengekomen diensten mogelijk te maken.
- 5.6. Afnemer dient, minimaal 3 maanden voor het verlopen van de facturatie periode, een (meerjarige) inkoopreferentie door te geven aan Quadient ten behoeve van de facturatie.
- 5.7. Afnemer is zelf verantwoordelijk voor de keuze van de goederen en eventuele software. Afnemer is tevens verantwoordelijk voor het goede gebruik van de goederen en eventuele software, het maken van back-ups, het nemen van de benodigde veiligheidsmaatregelen en het up-to-date houden van haar kennis van de goederen en eventuele software.

**6. Risico en verzekering**

- 6.1. Vanaf het moment van aflevering zijn de Producten geheel voor risico van de Klant.
- 6.2. De Klant vrijwaart Quadient voor alle aanspraken van derden ter zake van schade, van welke aard dan ook, die direct of indirect wordt veroorzaakt door de Producten of die het gevolg is van het gebruik van de Producten.
- 6.3. De Klant verbindt zich ertoe de Producten als een goed huisvuider te bewaren en te onderhouden.
- 6.4. De Klant is verplicht de Producten voor eigen rekening gedurende de gehele huurovereenkomst voor de vervangingswaarde verzekerd houden tegen de gangbare risico's, zoals brand, verlies, diefstal en beschadiging.
- 6.5. Een verzekeringsmaatschappij die een partner is van Quadient, zal contact opnemen met de Klant en hem haar diensten aanbieden ter zake van de verzekering van de Producten. De Klant heeft het recht dit voorstel te weigeren en zelf een verzekering af te sluiten bij een andere maatschappij.
- 6.6. De Klant bij de verzekeraar bedingen dat Quadient eveneens als verzekerde wordt aangemerkt en dat schadepenningen ter zake van schade aan de Producten aan Quadient zullen worden uitbetaald, tenzij Quadient de verzekeringsmaatschappij anders machtigt.
- 6.7. De Klant is verplicht binnen 30 dagen na aflevering van de Producten of op eerste verzoek van Quadient aan Quadient het bewijs van de verzekering conform de hierboven genoemde voorwaarden en het bewijs van betaling daarvan te overleggen. Indien de Klant niet aan deze verplichting voldoet, heeft Quadient het recht de Producten zelf te verzekeren conform de hierboven genoemde voorwaarden. De kosten hiervoor worden alsdan door Quadient aan de Klant in rekening gebracht.
- 6.8. De Klant is verplicht alle schadegevallen met betrekking tot de Producten binnen 48 uur na het schadegeval schriftelijk aan Quadient te melden.
- 6.9. Op eerste verzoek van de Klant zal Quadient de Klant of de verzekeringsmaatschappij schriftelijk informeren over het bedrag van de vervangingswaarde van de Producten.
- 6.10. Indien de Producten om welke reden dan ook niet onherstelbaar beschadigd raken, zal de Klant de Producten voor eigen rekening (laten) herstellen. Onder overlegging van het bewijs van de herstelkosten, zal Quadient aan de Klant eventuele schadepenningen die van de verzekeringsmaatschappij worden ontvangen ter zake van het schadegeval, betalen, onder aftrek van de op dat moment door de Klant aan Quadient verschuldigde bedragen.
- 6.11. Indien de Producten om welke reden dan ook onherstelbaar beschadigd raken of door diefstal of anderszins verloren gaan, wordt de huurovereenkomst voortgezet en vindt geen opschorting van de huurovereenkomst plaats. Verschuldigde huurpenningen blijven verschuldigd. Quadient zal de Producten zo snel mogelijk vervangen. De Klant is in dit geval verplicht de vervangingswaarde van de Producten binnen 60 dagen na het schadegeval te betalen aan Quadient. Quadient zal aan de Klant de eventuele van de verzekeringsmaatschappij ontvangen schadepenningen ter zake van het schadegeval binnen 30 dagen na ontvangst daarvan restitueren, minus de overige door Quadient gemaakte kosten en geleden schade naar aanleiding van het schadegeval en door de Klant op dat moment aan Quadient verschuldigde bedragen.

**7. Duur, beëindiging en overdracht**

- 7.1. Deze overeenkomst treedt in werking op de dag van de ter beschikking stelling van de goederen. De overeenkomst heeft een duur van 5 jaar of de duur zoals genoemd in de offerte c.q. opdrachtbevestiging. In geval van ter beschikking stelling van een frankeermachine wordt de overeenkomst telkenmale stilziggend voor de duur van een jaar verlengd. In geval van ter beschikking stelling van andere goederen kan na afloop worden verlengd op door Quadient nader te bepalen condities. Indien Quadient niet met nadere condities komt voor het einde van de looptijd van de overeenkomst, wordt deze telkenmale stilziggend voor de duur van een jaar verlengd. Bij elke verlenging behoudt Quadient zich het recht voor de goederen op kosten van de Afnemer te reviseren.
- 7.2. Afnemer en Quadient kunnen deze overeenkomst schriftelijk beëindigen met in achtneming van een opzegtermijn van drie kalendermaanden voor het verlopen van de overeenkomst. Afnemer blijft steeds gehouden het tot aan datum van opzegging verschuldigde te betalen.
- 7.3. Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 7.4. De mogelijkheid van tussentijdse beëindiging van deze overeenkomst door de Afnemer is alleen mogelijk, indien Afnemer aan Quadient een schadevergoeding hiervoor betaalt. Deze schadevergoeding zal tenminste gelijk zijn aan het bedrag van de resterende termijnen. Quadient is te allen tijden gerechtigd om onder opgave van reden met een opzegtermijn van drie kalendermaanden deze overeenkomst te beëindigen. Quadient zal dit niet doen dan na goed overleg met de Afnemer.
- 7.5. Indien tussen partijen meerdere contracten zijn gesloten, zal de beëindiging in welke vorm dan ook van één der contracten niet leiden tot beëindiging van één der andere contracten. Ook niet indien de contracten aan elkaar gelieerd zijn.
- 7.6. Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van wederpartij faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Quadient is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van Afnemer vervalt het recht tot gebruik van aan Afnemer ter beschikking gestelde programmatuur en apparatuur van rechtswege.
- 7.7. Indien Afnemer op het moment van de ontbinding als bedoeld in voorgaande bepalingen reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Afnemer bewijst dat Quadient ten aanzien

- van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Quadient vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of ter beschikking van de Afnemer heeft gesteld, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 7.8. Quadient is gerechtigd deze overeenkomst en de voor haar uit deze overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen buiten medewerking van de gebruiker aan een derde over te dragen onder door Quadient te bepalen condities. Van de overdracht wordt door Quadient bij schrijven aan de gebruiker kennis gegeven.
- 7.9. Afnemer zal direct na het einde van de overeenkomst de goederen retourneren in de staat waarin hij ze ter beschikking gesteld heeft gekregen.
- 7.10. Indien Afnemer één of meerdere verschuldigde bedragen niet betaald, is Quadient gerechtigd om de overeenkomst op te schorten.
- 7.11. In geval van ter beschikking stelling van een frankeermachine zal Quadient en/of PostNL B.V. bij het einde van de overeenkomst de goederen remote buiten gebruik stellen.

**8. Aansprakelijkheid van Quadient en vrijwaring**

- 8.1. De totale aansprakelijkheid van Quadient wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor de overeenkomst bedongen prijs per contractjaar voor de ter beschikking stelling van de goederen (excl. BTW). In te gaan zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 100.000 (eenhonderd duizend Euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: a. redelijke kosten die Afnemer zou moeten maken om de prestatie van Quadient aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of vordering van Afnemer wordt ontbonden.
- b. 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; c. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Afnemer aantoon dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
- 8.2. De aansprakelijkheid van Quadient voor schade door dood of lichamelijke letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro).
- 8.3. Aansprakelijkheid van Quadient voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, personeelskosten, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Afnemer, verminking of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door Afnemer aan Quadient voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door Afnemer aan Quadient voorgeschreven toeleveranciers en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 8.1 en 8.2, uit welken hoofde dan ook, is uitgesloten. Alle door Quadient genoemde termijnen, waaronder begrepen responstijden, zijn indicatief en kunnen niet leiden tot enig recht op schadevergoeding. Uiteraard zal Quadient haar best doen deze termijnen te halen.
- 8.4. De in voorgaande leden van dit artikel 8 genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Quadient of diens leidinggevenden.
- 8.5. De aansprakelijkheid van Quadient wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien Afnemer Quadient onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Quadient ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Quadient in staat is adequaat te reageren.
- 8.6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Afnemer de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Quadient meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Quadient vervalt door het enkele verloop van 24 maanden na het ontstaan van de vordering.
- 8.7. Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Quadient zich ter uitvoering van deze overeenkomst bedient.

**9. Overmacht**

- 9.1. 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 het niet, niet tijdig of niet behoorlijk presteren van toeleveranciers van Quadient, waaronder uitdrukkelijk begrepen Quadient, en ander derden.
- 9.2. Indien een 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 in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

**10. Intellectuele eigendom**

- 10.1. Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde goederen, documentatie, software en databestanden berusten uitsluitend bij Quadient, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Afnemer verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze overeenkomst en/of de wet uitdrukkelijk worden toegekend voor gebruik in haar eigen organisatie na betaling van het in de offerte c.q. opdrachtbevestiging genoemd bedrag. Een aan Afnemer toekomstend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden. Eventuele algemene voorwaarden van toeleveranciers van Quadient zijn naast deze voorwaarden tevens van toepassing.
- 10.2. Quadient vrijwaart Afnemer tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Quadient en/of door een aan haar gerelateerde vennootschap zelf ontwikkelde goederen, documentatie, software of databestanden inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat Afnemer Quadient onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Quadient of aan een aan haar gerelateerde vennootschap. Afnemer zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Quadient verlenen om zich, indien nodig in naam van Afnemer, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweren inbreuk verband houdt (i) met door Afnemer aan Quadient ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die Afnemer in de goederen, documentatie, software of databestanden heeft doen aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door Quadient en/of door een aan haar gerelateerde vennootschap zelf ontwikkelde goederen, documentatie, software of databestanden inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van Quadient een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Quadient zo mogelijk zorg dragen dat Afnemer het ter beschikking gestelde, of functioneel gelijkwaardige andere goederen, documentatie, software of databestanden ongestoerd kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door aanpassing van de inbreukmakende onderdelen of door verwerving van een gebruiksrecht ten behoeve van Afnemer.
- 10.3. Indien Quadient naar haar uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor

haar (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat Afnemer het ter beschikking gestelde ongestoord kan blijven gebruiken, zal Quadiënt het ter beschikking gestelde terugnemen en zo mogelijk vervangen door een naar haar uitsluitend oordeel gelijkwaardig product. Quadiënt is gerechtigd deze overeenkomst te beëindigen op het moment dat Quadiënt in een situatie als beschreven in dit artikel geen vervangend product ter beschikking kan stellen. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringverplichting van Quadiënt wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van een derde is geheel uitsloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringverplichtingen van Quadiënt voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de ter beschikking gestelde goederen, documentatie, software of databestanden.

10.4. Afnemer garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Quadiënt van enig goed. Afnemer zal Quadiënt vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.

**11. Vertrouwelijke informatie**

11.1. Elk der partijen garandeert dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig zijn aangeduid.

**12. Toepasselijk recht en geschillen**

12.1. Deze overeenkomst is onderworpen aan het Nederlands recht.  
 12.2. Geschillen welke tussen Quadiënt en Afnemer mochten ontstaan naar aanleiding van een door Quadiënt met Afnemer gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, zullen bij wijze van arbitrage overeenkomstig het arbitragereglement van de Stichting Geschillen Oplossing Automatisering (SGOA) te Den Haag worden beslecht, doch niet dan nadat de ICT Mediation-procedure (een niet bindende-adviesprocedure) conform het ICT Mediation reglement van de SGOA is gevolgd. De verplichting tot het voeren van een ICT Mediation-procedure staat er niet aan in de weg dat een partij conservatoire maatregelen treft en/of een (arbitraal) kort geding begint.

**13. Service algemeen**

13.1. Indien niet anders overeengekomen in de offerte c.q. opdrachtbevestiging draagt Afnemer zorg voor en is verantwoordelijk voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatievoorzieningen die nodig zijn om de goederen te laten functioneren. Het onderhoud strekt zich niet over voornoemde voorzieningen en aansluitingen uit.  
 13.2. Werkzaamheden en materialen wegens onderzoek of herstel van storingen welke voortvloeien uit het onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik van de goederen of het niet in acht nemen van bediening- of onderhoudsvoorschriften, overmatige vervuiling of door invloed van buitenaf in het object geraakte vloeistoffen en ander materiaal, gebruik op andere wijze dan het voorziene normaal gebruik of van buiten komende oorzaken, zoals fouten in communicatielijnen of in spanningsvoorzieningen, schade ontstaan door moedwillige vernieling, waterschade, brand of brandschade, schade ontstaan door invloed van buitenaf of koppelingen met c.q. gebruikmaking van apparatuur of materialen welke niet uitdrukkelijk onder deze overeenkomst vallen, behoren niet tot de serviceverplichtingen van Quadiënt en zullen separaat in rekening worden gebracht tegen de geldende tarieven.  
 13.3. De inktr cartridges in de frankeermachine zijn niet-navulbare cartridges, zorgvuldig geselecteerd voor correct werking op Quadiënt machines. Daarom moeten cartridges voldoen aan de volgende voorwaarden: a. cartridges mogen niet nagevuld worden b. cartridges mogen niet gemodificeerd worden, inclusief modificaties om navullen mogelijk te maken c. er mogen geen andere dan door Quadiënt geleverde inktr cartridges gebruikt worden indien de gebruiker deze voorwaarden schendt, is dat onder zijn/haar eigen verantwoordelijk en op eigen risico. Een dergelijke schending kan het product beschadigen en haar prestaties en functies beïnvloeden. Bij enige schending vervallen ook alle rechten op garanties en zullen de kosten voor onderhoud, inspecties en reparaties separaat worden gefactureerd. In geval van een dergelijke schending is de gebruiker volledig aansprakelijk jegens Quadiënt en enige andere partij ten aanzien van verdediging en schadeoosstelling en zal dezen vrijwaren van enige claim en schade als gevolg daarvan.  
 13.4. Indien niet anders overeengekomen in de offerte c.q. opdrachtbevestiging zal de afgesproken service slechts plaats vinden tijdens de voor Quadiënt geldende kantooruren en niet tijdens officieel erkende feestdagen.  
 13.5. Voor eventuele naleving van de nen-norm 3140 en de daaruit voortvloeiende keuringen betrekking hebbend op de goederen, is Afnemer verantwoordelijk.

**14. Milieu effecten**

14.1. Alvorens op de markt te worden gezet, doorstaan alle Quadiënt producten een strenge kwaliteitscontrole om de betrouwbaarheid en optimale werking van elk product te garanderen in overeenstemming met de specificaties (functionaliteiten, esthetiek, prestaties, naleving van meest recente lokale- en postvoorschriften).  
 14.2. In een voortdurende inspanning om de impact van haar activiteiten en haar producten op het milieu te verminderen, omvat het Quadiënt productieproces het hergebruik van onderdelen en subassemblages, om de levensduur van producten te verlengen, het gebruik van materiële middelen te optimaliseren en de uitstoot van CO2 en het ontstaan van afval te verminderen.

Frankeermachines De in dit hoofdstuk “Frankeermachines” vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze FMS voorwaarden, van toepassing indien Quadiënt aan Afnemer frankeermachines ter beschikking stelt.

**15. Ter beschikking stelling van frankeermachines**

15.1. Het PostNL NetSet™ Frankeermachine aanvraag-/mutatieformulier maakt nadrukkelijk deel uit van de overeenkomst voor PostNL frankeermachines  
 15.2. In afwijking op artikel 4.1 van deze FMS voorwaarden geldt dat de ter beschikking stelling van de goederen zal geschieden zodra mogelijk, nadat PostNL B.V. deze overeenkomst zal hebben goedgekeurd en de aanvraag voor het gebruik van de goederen heeft geaccepteerd.

**16. Service bij frankeermachines**

16.1. In de prijs voor zijn onderstaande diensten inbegrepen. Indien in de offerte c.q. opdrachtbevestiging is aangegeven dat de service wordt uitgebreid met bepaalde diensten, dan zijn in het bedrag voor service ook die diensten inbegrepen a. gebruik van de postale IT-infrastructuur en de daarbij behorende informatiedrager-faciliteiten die door Quadiënt en/of derden aangeboden worden; b. registratie en communicatie naar de betrokken contractanten; c. iedere vastgestelde automatische data-capture op een vastgestelde datum met de postale server, voor het bijladen van frankeer tegoeden; d. gebruik van de telefonische helpdesk tot maximaal 4 uur per jaar voor technische ondersteuning; e. de verplichting om zich in te spannen storingen binnen een redelijke termijn te herstellen, inclusief dekking van arbeidsloon, onderdelen en voorrijkosten, zolang het gebruik van de goederen binnen de specificaties valt; f. indien en voor zover door PostNL/Sandd voorgeschreven: het verplichte onderhoud van één

keer per twee jaar, inclusief dekking van arbeidsloon, onderdelen en voorrijkosten, zolang het gebruik van de goederen binnen de specificaties valt; g. vervanging van de goederen binnen redelijke termijn bij technische storingen die, naar het uitsluitende oordeel van Quadiënt, noodzakelijk zijn; h. eventueel in de offerte c.q. opdrachtbevestiging overeengekomen extra diensten.

16.2. Afnemer zal na het optreden van een storing aan een of meerdere goederen Quadiënt op de hoogte stellen, zo mogelijk door middel van een gedetailleerde omschrijving van de opgetreden storing. Afnemer zal Quadiënt zonder vertraging toegang verschaffen tot de plaats van de goederen en deze aan Quadiënt ter beschikking stellen. Indien er diverse technische mogelijkheden bestaan om de storing te verhelpen, beslist Quadiënt.  
 16.3. Het onderhoud wordt verricht op de door Quadiënt te bepalen dagen en tijdstippen. Onderhoud zal op basis van redelijke inspanning worden uitgevoerd.  
 16.4. Vervanging van onderdelen geschiedt indien dit naar oordeel van Quadiënt noodzakelijk is om storingen te herstellen of te voorkomen. De vervangen onderdelen worden c.q. blijven eigendom van Quadiënt.  
 16.5. Tenzij anders overeengekomen in de offerte c.q. opdrachtbevestiging, zijn in de prijs van de service in ieder geval niet inbegrepen: a. het vervangen van ver- en gebruikartikelen; b. het op verzoek of in opdracht van Afnemer uitgevoerde gebruikershandleidingen en operator trainingen door Quadiënt; c. afgelegde servicebezoeken, zonder dat Quadiënt de overeengekomen diensten kan uitvoeren, wegens niet aan Quadiënt toe te rekenen omstandigheden; d. werkzaamheden door Quadiënt buiten voor Quadiënt gebruikelijke werkdagen en/of kantooruren; e. de vervangingskosten van onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel van storingen door andere dan Quadiënt of veroorzaakt door verkeerd gebruik door Afnemer; f. werkzaamheden ten behoeve van gehele of gedeeltelijke revisie van de goederen; g. modificaties aan het product, inclusief aan de software; h. verplaatsing, verhuizing of het opnieuw monteren of installeren van de goederen; i. aanpassing aan en/of vervanging van de software ten behoeve van de plaats- en datum afdrukken; j. de kosten voor het buiten gebruik stellen van de goederen ongeacht de reden; k. Emergency-uploads (deze kosten zullen 1 maal per jaar achteraf in rekening worden gebracht); l. de kosten voor het verbinden met bijvoorbeeld Quadiënt Online Services of de postale server; m. de periodieke en door Sandd en PostNL verplichte en automatisch door Quadiënt geleverde updates van de tariefs- en product tree wijzigingen van PostNL voor de NetSet™ relevante producten (inclusief externe weegschalen en tussentijdse tariefs- en /of product tree wijzigingen); n. de portkosten verbruikt op de frankeermachine.  
 16.6. Onderhoud zal, waar mogelijk, milieuverantwoord worden uitgevoerd.  
 16.7. Quadiënt waarborgt dat apparaten die na 01 juli 2006 op de Nederlandse markt worden gebracht, vrij zijn van lood, kwik, cadmium, zeswaardig chroom, PBB's en PBDE's.  
 16.8. Quadiënt waarborgt dat teruggenomen elektronische apparaten door een erkende verwerker worden verwerkt.  
 16.9. Telefonische hulp om een storing op te lossen mag niet worden geweigerd.  
 16.10. Om een storing op te lossen mag een verzoek tot verbinden met de on-line service server niet geweigerd worden.  
 16.11. Van een storing is slechts sprake indien de goederen afwijken van de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties.  
 16.12. Indien en voor zover er voor de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van derden, waaronder begrepen maar niet uitsluitend PostNL/Sandd staat Quadiënt tegenover Afnemer niet in voor de behoorlijke nakoming voor de diensten.  
 16.13. Afnemer zal voor inspectie of opname van de stand van de registers aan de daartoe door of vanwege PostNL/Sandd aangewezen medewerkers, die van een schriftelijke machtiging zijn voorzien, te allen tijde gelegenheid geven om, ook zonder voorafgaande kennisgeving, de goederen in- en uitwendig te controleren.  
 16.14. In geval van verlenging van de overeenkomst zoals bedoeld in artikel 7.1 zal de service vanaf de datum van verlenging bestaan uit het gebruik van de postale IT-infrastructuur en de daarbij behorende informatiedrager-faciliteiten die door Quadiënt en/of derden aangeboden worden, de registratie en communicatie naar de betrokken contractanten, iedere maand automatische data-capture op een vastgestelde datum met de postale server, voor het bijladen van frankeer tegoeden, de verplichting om zich in te spannen storingen binnen een redelijke termijn te herstellen, exclusief dekking van arbeidsloon en voorrijkosten, waarbij de hersteltijd standaard 16 uur zal zijn, en indien en voorzover door PostNL/Sandd voorgeschreven: de verplichte inspectie van één keer per voorgeschreven tijdsinterval. De afgesproken vergoeding voor de service zal gelijk zijn aan het jaar daarvoor eventueel verhoogd met jaarlijkse verhoging.  
 16.15. De meerprijs van frankeringen boven het volume genoemd in de offerte c.q. opdrachtbevestiging geschiedt achteraf op jaarbasis. Indien blijkt dat het aantal frankeringen boven het volume genoemd in de offerte c.q. opdrachtbevestiging een structureel patroon vertoont, kan in overleg met Afnemer een aangepast servicecontract worden afgesloten. Het servicecontract eindigt automatisch ofwel na afloop van het aantal jaren genoemd in de offerte c.q. opdrachtbevestiging, of wel na afloop van het maximaal afgesproken frankeringen (per jaar) maal het aantal afgesproken jaren, zoals blijkt uit de offerte c.q. opdrachtbevestiging. Verlenging is alleen mogelijk indien Quadiënt, gezien de staat van de goederen, hiermee nadrukkelijk akkoord gaat.

**17. PostNL/Sandd**

17.1. In geval PostNL/Sandd de ter beschikking stelling en/of de ingebruikname van de goederen afkeurt, danwel niet binnen drie maanden na ondertekening door beide partijen van de offerte c.q. opdrachtbevestiging goedkeurt, dan komt daarmee de overeenkomst tussen Quadiënt en Afnemer te vervallen. Deze goedkeuring blijkt in ieder geval uit het totstandkomen van een overeenkomst met PostNL/Sandd met betrekking tot het gebruik van de faciliteiten. Behoudens door Quadiënt gemaakte redelijke kosten, vervallen alle betalingsverplichtingen van Afnemer.  
 17.2. In geval PostNL/Sandd het verdere gebruik van de goederen afkeurt, dan is Quadiënt gerechtigd de overeenkomst met Afnemer per direct te beëindigen. Alle betalingsverplichtingen tot het moment van beëindiging blijven intact.  
 17.3. In de gevallen genoemd in de artikelen 16.1 en 16.2, waarbij PostNL/Sandd de ter beschikking stelling en/of de ingebruikname van de goederen afkeurt, zal Quadiënt en/of PostNL/Sandd de goederen, indien reeds in gebruik, remote buiten gebruik stellen.  
 17.4. Indien PostNL/Sandd lopende de overeenkomst haar werkwijze op welke manier dan ook verandert, zal dit geen effect hebben op de overeenkomst tussen Quadiënt en Afnemer. Alle betalingsverplichtingen blijven dan ook intact.  
 17.5. In aanvulling op artikel 9.1 wordt onder overmacht mede verstaan het niet, niet tijdig of niet behoorlijk presteren van toeleveranciers van Quadiënt, waaronder in ieder geval PostNL/Sandd begrepen.

Overige goederen De in dit hoofdstuk “Overige goederen” vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze FMS voorwaarden, van toepassing indien Quadiënt aan Afnemer goederen ter beschikking stelt, zoals couverteermachines, adresseersystemen, sluiters, labelers en openers, maar in ieder geval niet zijnde frankeermachines en software.

**19. Service bij overige goederen**

19.1. Afnemer is naast de voor de ter beschikking stelling van de goederen overeengekomen prijs tevens ieder jaar aan Quadiënt een bedrag als genoemd in de offerte c.q. opdrachtbevestiging verschuldigd voor de service voor de overige goederen. De overeengekomen service staat vermeld in de offerte c.q. opdrachtbevestiging.  
 19.2. Indien in de offerte c.q. opdrachtbevestiging gesproken wordt over preventieve servicebeurten, dan wordt daaronder verstaan het reinigen, inspecteren, smeren, zuiver afstellen en op goede werking controleren van de goederen. In het geval dat Afnemer een All-in serviceovereenkomst heeft afgesloten, dan zijn de preventieve servicebeurten inclusief voorrijden, arbeidsloon en onderdelen. In het geval dat Afnemer een preventieve serviceovereenkomst heeft afgesloten, dan zijn de preventieve servicebeurten inclusief voorrijden en arbeidsloon, maar exclusief onderdelen.  
 19.3. Van een storing is slechts sprake indien de goederen afwijken van de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties.  
 19.4. Afnemer zal na het optreden van een storing aan een of meerdere goederen Quadiënt daarvan op de hoogte stellen, zo mogelijk door middel van een schriftelijke, gedetailleerde omschrijving van de opgetreden storing. Afnemer zal Quadiënt zonder vertraging toegang verschaffen tot de plaats van de goederen en deze, inclusief testmateriaal, aan Quadiënt ter beschikking stellen. Indien er diverse technische mogelijkheden bestaan om de storing te verhelpen, beslist Quadiënt.  
 19.5. Het onderhoud wordt verricht op de door Quadiënt te bepalen dagen en tijdstippen. Onderhoud zal op basis van redelijke inspanning worden uitgevoerd.  
 19.6. De meerprijs van machinecycli (zoals couverteringen, adresseringen en openingen) boven het volume genoemd in de offerte c.q. opdrachtbevestiging geschiedt achteraf op jaarbasis. Indien blijkt dat het aantal couverteringen, adresseringen en openingen boven het volume genoemd in de offerte c.q. opdrachtbevestiging een structureel patroon vertoont, kan in overleg met Afnemer een aangepast FMS overeenkomst worden afgesloten.  
 19.7. Het servicecontract wordt na afloop van het aantal jaren genoemd in de offerte c.q. opdrachtbevestiging, of wel na afloop van het maximaal afgesproken jaren, telkenmale stilzijvend voor de duur van een jaar verlengd, tenzij Afnemer of Quadiënt het servicecontract schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie kalendermaanden voor het einde van de overeengekomen periode.  
 19.8. Tenzij anders overeengekomen in de offerte c.q. opdrachtbevestiging, zijn in de serviceprijs in ieder geval niet inbegrepen: a. het vervangen van ver- en gebruikartikelen (waaronder snijmesses bij briefopeners); b. het op verzoek of in opdracht van Afnemer uitgevoerde gebruikershandleidingen en operator trainingen door Quadiënt; c. afgelegde servicebezoeken, zonder dat Quadiënt de overeengekomen diensten kan uitvoeren, wegens niet aan Quadiënt toe te rekenen omstandigheden; d. werkzaamheden door Quadiënt buiten voor Quadiënt gebruikelijke werkdagen en/of kantooruren; e. de vervangingskosten van onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel van storingen door andere dan Quadiënt of veroorzaakt door verkeerd gebruik door Afnemer; f. werkzaamheden ten behoeve van gehele of gedeeltelijke revisie van de goederen; g. modificaties aan het product, inclusief aan de software; h. verplaatsing, verhuizing of het opnieuw monteren of installeren van de goederen; i. de kosten voor het inbellen, bijvoorbeeld bij Quadiënt Online Services.

**20. Opleidingen, cursussen en trainingen**

20.1. Voor zover de dienstverlening van leverancier bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan leverancier steeds voor aanvang daarvan de ter zake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training zullen worden beheerst door de bij leverancier gebruikelijke regels. 20.2. Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van leverancier aanleiding geeft, is leverancier gerechtigd de opleiding, cursus of training te combineren met een of meer andere opleidingen, cursussen of trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.

**21. Service bij software**

21.1. In de offerte c.q. opdrachtbevestiging staat vermeld welke service Afnemer krijgt op de software. Indien in de offerte c.q. opdrachtbevestiging geen service is afgesproken kan Afnemer alleen op verzoek nieuwe releases of updates krijgen tegen betaling van de dan geldende tarieven.  
 21.2. Het is naar het uitsluitend oordeel van Quadiënt wanneer een update of nieuwe release aan Afnemer ter beschikking zal worden gesteld. Quadiënt zal Afnemer op de hoogte stellen van de beschikbaarheid van een nieuwe release.  
 21.3. Indien Afnemer in de offerte c.q. opdrachtbevestiging support heeft afgenomen kan zij Quadiënt per e-mail en/of telefoon bereiken voor supportvragen tijdens de voor Quadiënt geldende kantooruren en niet tijdens officieel erkende feestdagen. Support zal alleen gegeven worden over de laatste release van de software.  
 21.4. Tenzij anders overeengekomen in de offerte c.q. opdrachtbevestiging, zijn in de onderhoudsprijs in ieder geval niet inbegrepen: a. support wegens problemen veroorzaakt door niet door Quadiënt geïnstalleerde software; b. Quadiënt software configuraties; c. support voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel van storingen door andere dan Quadiënt, of veroorzaakt door verkeerd gebruik door Afnemer; d. reistijd en supporturen, indien Quadiënt werkzaamheden moet verrichten ter plaatse bij Afnemer. Voor deze uren gelden de dan geldende tarieven van Quadiënt; e. supporturen en telefoonkosten, indien de geleverde support niet valt onder de contractueel afgesproken service (waaronder operator trainingen). Voor telefoonkosten en uren gelden de dan geldende tarieven van Quadiënt.  
 21.5. De licentiecode blijft eigendom van Quadiënt.

Deze algemene voorwaarden zijn tot stand gekomen in samenwerking met de vereniging ICT-Office te Woerden. In deze algemene voorwaarden zijn de algemene voorwaarden van de vereniging Vifkantec meegenomen. De algemene voorwaarden van de vereniging Vifkantec zijn gedeponereerd bij de Griffie van de Arrondissementsrechtbank te Den Haag op 18 oktober 2001 onder nummer 124/2001.

Voor meer informatie:

- Quadiënt Finance Netherlands, Transistorstraat 7, 1322 CJ ALMERE  
 Telefoon: 036 549 63 00 of [www.quadient.nl](http://www.quadient.nl)
- Vereniging ICT-Office, Pommolenlaan 7, 3447 GK WOERDEN  
 Telefoon: 0348 493636, fax 0348 482288