

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.

15.2. 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 onderhoudsvorschriften, 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 invloeden 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 Neopost en zullen separaat in rekening worden gebracht tegen de geldende tarieven.

15.3 De inktcartridges in de frankiemachine zijn niet-navulbare cartridges, zorgvuldig geselecteerd voor correct werking op Neopost machines. Daarom moeten cartridges voldoen aan de volgende voorwaarden:

- a) cartridges mogen niet nagenvuld worden
 - b) cartridges mogen niet gemodificeerd worden, inclusief modificaties om navullen mogelijk te maken c) er mogen geen andere dan door Neopost geleverde inktcartridges gebruikt worden
- Indien de gebruiker deze voorwaarden schendt, is dat onder zijn/haar eigen verantwoordelijkheid 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 Neopost en enige andere partij ten aanzien van verdediging en schadeloosstelling en zal dezen vrijwaren van enige claim en schade als gevolg daarvan.

15.4 Indien niet anders overeengekomen in de offerte c.q. opdrachtbevestiging zal de afgesproken service slechts plaats vinden tijdens de voor Neopost geldende kantooruren en niet tijdens officieel erkende feestdagen.

16. Milieu effecten

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).

In een voortdurende inspanning om de impact van haar activiteiten en haar producten op het milieu te verminderen, omvat het Neopost 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.

Frankiemachines

De in dit hoofdstuk "Frankiemachines" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Neopost aan Afnemer frankiemachines verkoopt.

17. Koop van frankiemachines

- 17.1. In de overeenkomst is nadrukkelijk niet inbegrepen de verkoop van een eventueel plaats/datum-onmringsstempel.
- 17.2. Het PostNL NetSet™ Frankiemachine aanvraag-/mutatiemodulium maakt nadrukkelijk deel uit van de overeenkomst.
- 17.3. In afwijking op artikel 6.1 van deze algemene voorwaarden geldt dat de levering van de goederen zal geschieden zodra mogelijk, nadat PostNL deze overeenkomst zal hebben goedgekeurd en de aanvraag voor het gebruik van de goederen heeft geaccepteerd.

18. Service bij frankiemachines

18.1. Afnemer is naast de voor de levering van de goederen overeengekomen prijs tevens ieder jaar aan Neopost een bedrag als genoemd in de offerte c.q. opdrachtbevestiging verschuldigd voor service voor frankiemachines. In dit jaarlijks te betalen bedrag zijn onderstaande diensten inbegrepen. Indien in de offerte c.q. opdrachtbevestiging is aangegeven dat de service wordt uitgevoerd 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 Neopost 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 bijhouden van frankier tegedien;
- 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 voorzover 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 uitsluitend oordeel van Neopost, noodzakelijk zijn;
- h) eventueel in de offerte c.q. opdrachtbevestiging overeengekomen extra diensten.

- 18.2. Van een storing is slechts sprake indien de goederen afwijken van de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties.
- 18.3. Afnemer zal na het optreden van een storing aan een of meerdere goederen Neopost daarvan op de hoogte stellen, zo mogelijk door middel van een gedetailleerde omschrijving van de opgetreden storing. Afnemer zal Neopost zonder vertraging toegang verschaffen tot de plaats van de goederen en deze aan Neopost ter beschikking stellen. Indien er diverse technische mogelijkheden bestaan om de storing te verhelpen, beslist Neopost.
- 18.4. Het onderhoud wordt verricht op de door Neopost te bepalen dagen en tijdstippen. Onderhoud zal op basis van redelijke inspanning worden uitgevoerd.
- 18.5. Onderhoud zal, waar mogelijk, milieuvriendelijk worden uitgevoerd.
- 18.6. Neopost 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.
- 18.7. Neopost waarborgt dat teruggenomen elektronische apparaten door een erkende verwerker worden verwerkt.
- 18.8. Telefonische hulp om een storing op te lossen mag niet worden geweigerd.
- 18.9. Om een storing op te lossen mag een verzoek tot het verbinden met de on-line service server niet geweigerd worden.
- 18.10. Vervanging van onderdelen geschiedt indien dit naar oordeel van Neopost noodzakelijk is om storingen te herstellen of te voorkomen. De vervangen onderdelen worden c.q. blijven eigendom van Neopost.
- 18.11. Tenzij anders overeengekomen in de offerte c.q. opdrachtbevestiging, zijn in de onderhoudsprijs in ieder geval niet inbegrepen:

- a) het vervangen van ver- en gebruikartikelen;
- b) het op verzoek of in opdracht van Afnemer uitgevoerde gebruikershandleidingen en operatortrainingen door Neopost;
- c) afgeleide servicebezoeken, zonder dat Neopost de overeengekomen diensten kan uitvoeren, wegens niet aan Neopost toe te rekenen omstandigheden;
- d) werkzaamheden door Neopost buiten voor Neopost 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 Neopost 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 afdrucken;
- 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 Neopost Online Services of de postale server;
- m) de periode en door PostNL/Sandd verplichte en automatisch door Neopost geleverde updates van de tariefs- en product tree wijzigingen van PostNL/Sandd voor de relevante producten (inclusief externe weegschalen en tussentijdse tariefs- en /of product tree wijzigingen).

- n) de portokosten verbrijkt op de frankiemachine.
- 18.12. Indien en voor zover er voor de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van derden, waaronder begrepen maar niet uitsluitend PostNL/Sandd, staat Neopost tegenover Afnemer niet in voor de behoorlijke nakoming voor de diensten.
- 18.13. 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.
- 18.14. In geval van verlenging van de overeenkomst zoals bedoeld in artikel 9.1 zal de service vanaf de datum van verlenging bestaan uit de tussen Neopost en Afnemer overeengekomen elementen en tarifiering. Hieronder vallen in ieder geval het gebruik van de postale IT-infrastructuur en de daarbij behorende informatiedrager-faciliteiten die door Neopost en/of derden aangeboden worden, de registratie en communicatie naar de betrokken contractanten, iedere vastgestelde automatische data-capture op een vastgestelde datum met de postale server, voor het bijhouden van frankiergoederen, en indien en voorzover door PostNL/Sandd voorgeschreven: de verplichte inspectie van één keer per voorgeschreven tijdsinterval.
- 18.15. 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 Neopost, gezien de staat van de goederen, hiermee nadrukkelijk akkoord gaat.

19. PostNL/Sandd

- 19.1. In geval PostNL/Sandd de levering 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 Neopost 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 Neopost gemaakte redelijke kosten, vervallen alle betalingsverplichtingen van Afnemer.
- 19.2. In geval PostNL/Sandd het verdere gebruik van de goederen afkeurt, dan is Neopost gerechtigd de overeenkomst met Afnemer per direct te beëindigen. Alle betalingsverplichtingen tot het moment van beëindiging blijven intact.
- 19.3. In de gevallen genoemd in de artikelen 19.1 en 19.2, waarbij PostNL/Sandd de levering en/of de ingebruikname van de goederen afkeurt, zal Neopost en/of PostNL/Sandd de goederen, indien reeds in gebruik, remote buiten gebruik stellen.
- 19.4. Indien PostNL/Sandd lopende de overeenkomst haar werkwijze op welke manier dan ook verandert, zal dit geen effect hebben op de overeenkomst tussen Neopost en Afnemer. Alle betalingsverplichtingen blijven dan ook intact.
- 19.5. In aanvulling op artikel 11.1 wordt onder overmacht mede verstaan het niet, niet tijdig of niet behoorlijk presteren van toeleveranciers van Neopost, waaronder in ieder geval PostNL/Sandd begrepen.

Overige goederen

De in dit hoofdstuk "Overige goederen" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Neopost aan Afnemer goederen verkoopt, zoals couverteermachines, adresreedsystemen, sluiters, labelers en openers, maar in ieder geval niet zijnde frankiemachines en software.

20. Service bij overige goederen

- 20.1. Afnemer is naast de voor de levering van de goederen overeengekomen prijs tevens ieder jaar aan Neopost 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.
- 20.2. 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.
- 20.3. Van een storing is slechts sprake indien de goederen afwijken van de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties.
- 20.4. Afnemer zal na het optreden van een storing aan een of meerdere goederen Neopost daarvan op de hoogte stellen, zo mogelijk door middel van een schriftelijke, gedetailleerde omschrijving van de opgetreden storing. Afnemer zal Neopost zonder vertraging toegang verschaffen tot de plaats van de goederen en deze, inclusief testmateriaal, aan Neopost ter beschikking stellen. Indien er diverse technische mogelijkheden bestaan om de storing te verhelpen, beslist Neopost.
- 20.5. Het onderhoud wordt verricht op de door Neopost te bepalen dagen en tijdstippen. Onderhoud zal op basis van redelijke inspanning worden uitgevoerd.
- 20.6. 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 machinecycli boven het volume genoemd in de offerte c.q. opdrachtbevestiging een structureel patroon vertoont, kan in overleg met Afnemer een aangepast servicecontract worden afgesloten.
- 20.7. 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, tenkmalen stiltziggend voor de duur van een jaar verlengd, tenzij Afnemer of Neopost het servicecontract schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie kalendermaanden voor het einde van de overeengekomen periode.
- 20.8. Tenzij anders overeengekomen in de offerte c.q. opdrachtbevestiging, zijn in de onderhoudsprijs 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 operatortrainingen door Neopost;
 - c) afgeleide servicebezoeken, zonder dat Neopost de overeengekomen diensten kan uitvoeren, wegens niet aan Neopost toe te rekenen omstandigheden;
 - d) werkzaamheden door Neopost buiten voor Neopost 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 Neopost 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 Neopost Online Services

21. Opleidingen, cursussen en trainingen

- 21.1. 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.
- 21.2. 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.

22. Service bij software

- 22.1. 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.
- 22.2. Het is naar het uitsluitend oordeel van Neopost wanneer een update of nieuwe release aan Afnemer ter beschikking zal worden gesteld. Neopost zal Afnemer op de hoogte stellen van de beschikbaarheid van een nieuwe release.
- 22.3. Indien Afnemer in de offerte c.q. opdrachtbevestiging support heeft afgenomen kan zij Neopost

- per e-mail en/of telefoon bereiken voor supportvragen tijdens de voor Neopost geldende kantooruren en niet tijdens officieel erkende feestdagen. Support zal alleen gegeven worden over de laatste release van de software.
- 22.4. Tenzij anders overeengekomen in de offerte c.q. opdrachtbevestiging, zijn in de onderhoudsprijs in ieder geval niet inbegrepen:
 - a) support wegen problemen veroorzaakt door niet door Neopost geïnstalleerde software;
 - b) Neopost software configuraties;
 - c) support voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel van storingen door andere dan Neopost, of veroorzaakt door verkeerd gebruik door Afnemer;
 - d) reistijd en supporturen, indien Neopost werkzaamheden moet verrichten ter plaatse bij Afnemer.
- Voor deze uren gelden de dan geldende tarieven van Neopost;
- 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 Neopost.
- 22.5. De licentiecode blijft eigendom van Neopost.

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. Deze zijn gedeponseed bij de Griffie van de Arrondissementsrechtbank te Den Haag op 18 oktober 2001 onder nummer 124/2001. Voor meer informatie:

- Neopost B.V., Transitorstraat 7, 1322 CJ ALMERE, Telefoon: 036 549 63 00 of www.neopost.nl
- Vereniging ICT-Office, Pompmolenlaan 7, 3447 GK WOERDEN, Telefoon: 0348 493636, fax 0348 482288