

## Algemeen

Deze algemene voorwaarden (hierna ook "AV" genoemd) zijn van toepassing op de zakelijke relatie tussen Francotyp Postalia nv/sa (hierna "Aanbieder/Licentiegever") en de Klant (hierna "Gebruiker/Licentienemer") voor zover deze relatie betrekking heeft op het aanbod, de levering, de bestelling en de overeenkomst -waaronder ook de proefperiode-, m.b.t. FP Sign. FP Sign betreft een portal-oplossing waarmee bescheiden via elektronische wijze kunnen worden voorzien van een handtekening. Bij een voortgezette relatie tussen Aanbieder en Gebruiker m.b.t. FP Sign blijven deze algemene voorwaarden van toepassing en behoeven deze niet steeds opnieuw van toepassing te worden verklaard. Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

## 1. Toepassing algemene voorwaarden

- 1.1. Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Gebruiker zijn niet van toepassing, tenzij deze door Aanbieder uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard. Afwijkende afspraken, later gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen evenals (mondelinge) afspraken en/of toezeggingen door werknemers, vertegenwoordigers of agenten binden Aanbieder slechts, indien deze door Aanbieder schriftelijk zijn bevestigd.
- 1.2. Alle aanbiedingen en andere uitingen van Aanbieder zijn vrijblijvend, tenzij door Aanbieder schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Gebruiker staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Aanbieder opgegeven eisen, specificaties van de prestatie en andere gegevens waarop Aanbieder haar aanbieding baseert.
- 1.3. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zal ter zake de vernietigde dan wel nietige bepaling zoveel mogelijk aansluiting worden gezocht bij het doel van deze bepaling.
- 1.4. Aanbieder kan steeds (nadere) eisen stellen aan communicatie tussen partijen of het verrichten van rechtshandelingen per e-mail.
- 1.5. Indien Aanbieder niet de strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, brengt dit niet met zich mee dat deze voorwaarden niet van toepassing zouden zijn of dat Aanbieder het recht zou verliezen om in toekomstige, al dan niet soortgelijke gevallen, de strikte naleving van deze voorwaarden te verlangen.
- 1.6. In de zakelijke relatie tussen Aanbieder en Gebruiker kunnen de algemene leveringsvoorwaarden Francotyp Postalia eveneens van toepassing zijn. Voor zover de zakelijke relatie betrekking heeft op het gebruik van FP Sign, prevaleren de onderhavige algemene voorwaarden te allen tijde.

## 2. Overeenkomst, prijs en betaling

- 2.1. Gebruikersovereenkomsten tussen Aanbieder en Gebruiker komen tot stand nadat Gebruiker het online registratieformulier via de website van Aanbieder heeft verzonden en Aanbieder de ontvangst van dat registratieformulier schriftelijk aan Gebruiker bevestigt, dan wel indien Gebruiker aanvangt met het gebruik van FP Sign.
- 2.2. Alle aanbiedingen, offertes en prijsopgaven zijn vrijblijvend en gebaseerd op de door Gebruiker verstrekte gegevens. De aanbiedingen, offertes en prijsopgaven zijn gedurende veertien dagen geldig, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Gebruiker staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem verstrekte gegevens. De prijzen zijn gebaseerd op de tijdens de aanbieding, offerte of prijsopgave geldende prijzen, koersen, lonen, belastingen, rechten, lasten, enz. Indien na de opdracht-bevestiging in één of meer van de hierboven genoemde kostprijsfactoren een wijziging plaatsvindt is Aanbieder gerechtigd de overeengekomen prijs dien overeenkomstig aan te passen. Indien de prijsverhoging meer dan 15% bedraagt, heeft Gebruiker het recht de overeenkomst te ontbinden.
- 2.3. Alle facturen zullen door Gebruiker worden betaald overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities zal Gebruiker binnen 30 dagen na factuurdatum betalen.
- 2.4. Indien Gebruiker onjuistheden in de factuur signaleert, dient Gebruiker Aanbieder daar binnen één maand na ontvangst van de factuur schriftelijk van op de hoogte te stellen. Indien Gebruiker Aanbieder niet binnen de gestelde termijn van onjuistheden in de factuur op de hoogte stelt, kan Gebruiker geen beroep meer doen op correctie van de factuur.

- 2.5. Gebruiker is nimmer gerechtigd tot verrekening en of opschorting voor zover Gebruiker niet een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- 2.6. Indien Gebruiker de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, zal Gebruiker, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag een rente van 1,5% per maand verschuldigd zijn.
- 2.7. Indien Gebruiker handelt in uitoefening van zijn beroep of bedrijf en Gebruiker na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, is Gebruiker, naast het alsdan verschuldigde totale bedrag, tevens gehouden tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten, alle kosten van juridische bijstand daaronder begrepen, met een minimum van 15% van het totale verschuldigde bedrag.
- 2.8. Indien op enig moment bij Aanbieder gerede twijfel bestaat omtrent de kredietwaardigheid van Gebruiker, heeft Aanbieder het recht, alvorens (verder) te presteren, van Gebruiker te eisen dat vooruitbetaling plaatsvindt of dat deze zekerheid stelt, ter hoogte van de bedragen die Aanbieder, al dan niet opeisbaar van Gebruiker heeft of zal hebben te vorderen.

## 3. Duur & Opzegging

- 3.1. De overeenkomst zal na het verstrijken van de duur van de contractperiode, behoudens opzegging door één der partijen, stilzijdend van jaar tot jaar worden verlengd. Gebruiker kan de overeenkomst steeds met inachtneming van een opzegtermijn van een maand tegen het einde van de contractperiode opzeggen. Indien Gebruiker niet handelt in uitoefening van zijn beroep of bedrijf dan kan de Gebruiker de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand. De opzegging dient schriftelijk te geschieden.
- 3.2. In geval de Gebruiker voorafgaand aan de uitvoering van de overeenkomst wenst te ontbinden, of in geval van annulering van de bestelling door Gebruiker, is deze gehouden tot betaling van een vaste, onherleidbare schadevergoeding gelijk aan 33% van het factuurbedrag, onverminderd het recht van Aanbieder om een hogere gerechtvaardigde schadevergoeding te vorderen.

## 4. Levering

- 4.1. Een overeengekomen levertijd is nimmer een fatale termijn. Alle door Aanbieder genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan Aanbieder bekend waren. Bij niet tijdige levering dient Gebruiker Aanbieder schriftelijk in gebreke te stellen, waarbij Gebruiker voor de levering een redelijke termijn van minimaal 30 dagen na ingebrekestelling dient aan te houden.
- 4.2. De door Aanbieder gecommuniceerde uitingen zoals bijvoorbeeld folders, advertenties, brieven en e-mails zijn door Aanbieder naar beste weten opgesteld, maar zijn niet meer dan schattingen en benaderingen van de werkelijkheid. Slechts grote afwijkingen die de werking van de software buitengewoon nadelig beïnvloeden geven Gebruiker het recht de overeenkomst te ontbinden, in welk geval geen van beide partijen recht heeft op schadevergoeding.
- 4.3. Aanbieder heeft het recht bestellingen van Gebruiker te weigeren of niet uit te leveren, indien
  - I) aanvaarding en/of uitvoering daarvan strijdig is met (nieuwe) wet- of regelgeving
  - II) Gebruiker in strijd met zijn verplichtingen jegens Aanbieder ingevolge enige overeenkomst of deze algemene voorwaarden handelt, en/of
  - III) Gebruiker onrechtmatig jegens Aanbieder handelt.

## 5. Doorlevering

- 5.1. Personeelsleden van Gebruiker worden niet aangemerkt als andere partijen dan Gebruiker zelf.
- 5.2. Gebruiker gaat er uitdrukkelijk mee akkoord de software noch direct, noch indirect, te exporteren.
- 5.3. Indien Gebruiker in strijd handelt met de eerste twee leden van dit artikel heeft Aanbieder het recht om alle overeenkomsten met Gebruiker met onmiddellijke ingang te ontbinden en alle leveringen te staken, zonder dat Gebruiker het recht heeft op schadevergoeding, van welke aard ook. Tevens heeft Aanbieder het recht om opgelopen handels- en imago schade op Gebruiker te verhalen.
- 5.4. In geval van doorlevering aan andere partijen vrijwaart Gebruiker Aanbieder voor alle aanspraken van deze partijen, uit welken hoofde dan ook.

## 6. Software

- 6.1. Aanbieder biedt FP Sign aan als een portal-oplossing die kan worden gebruikt via een browser en een desktop-app of een mobiele app dan wel via een geïntegreerde oplossing in bestaande gebruikerssystemen, waaronder maar niet gelimiteerd tot CRM- en ERP-systemen.
- 6.2. Aanbieder en Gebruiker verbinden zich ertoe nauw en efficiënt samen te werken, waarbij met name de persoonlijke, organisatorische en technische verantwoordelijkheid van de Gebruiker essentieel is. De Gebruiker dient in ieder geval:
  - a. te zorgen voor goede documentatie en informatie die nodig is voor het verlenen van de dienst, met name voor bestaande apparatuur, apparaten, computerprogramma's en computerprogramma-onderdelen waarop de software zal worden gebruikt of waarmee de software zal communiceren;
  - b. op eigen kosten technisch geschikte werkkruimten, apparatuur, personeel en arbeidsmiddelen te leveren, voor zover dit nodig is voor het leveren van de diensten;
  - c. fouten in de geleverde diensten tijdens het testen of gebruik te documenteren in een reproduceerbare en een op zijn minst begrijpelijke vorm om Aanbieder onmiddellijk op de hoogte te stellen;
  - d. apparatuur, alsmede een goed functionerende internetverbinding ter beschikking te stellen.
- 6.3. Alle tekortkomingen van Gebruiker zoals genoemd onder a t/m d, komen voor rekening van Gebruiker.
- 6.4. Indien Gebruiker de betalingsverplichting op grond van de overeenkomst niet nakomt in verband met een gebrek in de geleverde dienst, dan is Aanbieder gerechtigd om de eigen prestatie op te schorten, totdat Aanbieder de vergoeding, verminderd met het economisch bedrag van het gebrek alsnog voldoet. Aanbieder is gerechtigd om de kosten die aan de opschorting verbonden zijn, bij Gebruiker in rekening te brengen.

## 7. Rechten van intellectuele of industriële eigendom

- 7.1. Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Aanbieder, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Gebruiker verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van Gebruiker tot verveelvoudiging van programmatuur, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan Gebruiker toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet overdraagbaar aan derden.
- 7.2. Het is Gebruiker niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.
- 7.3. Het is Aanbieder toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de programmatuur. Het is Gebruiker niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken. Indien beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Gebruiker geen reservekopie van programmatuur kan maken, zal Aanbieder Gebruiker desgevraagd een reservekopie ter beschikking stellen.
- 7.4. Tenzij Aanbieder een reservekopie van de programmatuur aan Gebruiker ter beschikking stelt, mag Gebruiker één reservekopie van de programmatuur maken, welke uitsluitend gebruikt mag worden ter bescherming tegen onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Installatie van de reservekopie geschiedt slechts na onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Een reservekopie dient te zijn voorzien van dezelfde labels en aanduidingen van auteursrecht als aanwezig op het oorspronkelijke exemplaar.

## 8. Gebruiksbeperkingen

- 8.1.** Door gebruik te maken van de website dan wel diensten van Aanbieder, stemt Gebruiker er uitdrukkelijk mee in dat zij geen enkele activiteit zal uitvoeren die inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder maar niet gelimiteerd tot het doen van beledigende en discriminerende activiteiten.
- 8.2.** Gebruiker dient zich bij gebruik van FP Sign te onthouden van de volgende activiteiten:
- a. het zichzelf of een ander toegang verschaffen tot of het gebruik van het account van een andere Gebruiker zonder voorafgaande toestemming van desbetreffende Gebruiker;
  - b. het verspreiden van computervirussen of andere codes, bestanden of programmatuur die de functionaliteit van computersoftware of hardware dan wel elektronische communicatieapparaten verstoren, vernietigen of beperken;
  - c. het uitvoeren van hacks;
  - d. het afleiden van broncodes van de websites van Aanbieder;
  - e. het opwerpen van blokkades, omleidingen, deactiveren of andere handelingen met beveiliging gerelateerde functies die beperkingen opleggen ten opzichte van het gebruik van de websites van Aanbieder;
  - f. alle activiteiten, waaronder maar niet gelimiteerd tot screen scrapen en database scrapen, met het doel lijsten met Gebruikers of andere informatie te verkrijgen.

## 9. Klantondersteuning

- 9.1.** Aanbieder biedt betreffende het gebruik van FP Sign de volgende ondersteuning aan Gebruiker:
- a. advies- en ondersteuning met betrekking tot de functies van de programmatuur;
  - b. behandeling van eventuele fouten die optreden tijdens het juiste gebruik van de programmatuur dan wel fouten die zichtbaar worden in de bijbehorende programmatuurdokumentatie;
  - c. verschaffen van updates of upgrades van FP Sign.
- 9.2.** De foutafhandeling omvat de foutdiagnose, het herstel van de oorzaak van de fout en diensten die zijn gericht op het herstel van de fout.
- 9.3.** De klantondersteuning is beperkt tot de programmatuur die door Gebruiker is geïnstalleerd en waarvoor Gebruiker over een licentie beschikt.
- 9.4.** De hierna volgende opsomming van diensten is niet inbegrepen in de klantondersteuning:
- a. diensten buiten de openingstijden;
  - b. diensten ten aanzien van wijzigingen in de programmatuur die niet door Aanbieder zijn uitgevoerd;
  - c. diensten voor computerprogramma's of onderdelen daarvan die niet onder de reikwijdte van de door Aanbieder aan Gebruiker verstrekte licentie vallen;
  - d. diensten voor programmatuur met een release-status die niet meer door Aanbieder wordt onderhouden;
  - e. diensten die noodzakelijk worden om de reden dat Gebruiker haar verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt;
  - f. diensten ten aanzien van de programmatuur waarbij Gebruiker updates of andere geleverde fixaties niet heeft geïnstalleerd en de gerapporteerde fout al in deze updates dan wel fixaties is gecorrigeerd, tenzij de installatie van deze updates en fixaties redelijkerwijs onmogelijk is voor Gebruiker om redenen waar Gebruiker geen controle over heeft.
- 9.5.** Klantondersteuning van Aanbieder is beschikbaar op werkdagen tussen 08:30 uur en 17:00 uur.

## 10. Privacy

- 10.1.** Ten behoeve van de zakelijke relatie tussen Aanbieder en Gebruiker, verstrekt Gebruiker persoonsgegevens aan Aanbieder, waaronder maar niet gelimiteerd tot contactgegevens. Ten aanzien van deze verwerking is Aanbieder aan te merken als verwerkings- verantwoordelijke. Aanbieder behandelt de persoonsgegevens van (medewerkers van) Gebruiker strikt vertrouwelijk. Deze worden niet ter beschikking gesteld aan derden, tenzij Aanbieder daartoe wettelijk verplicht is, of als dit voor levering van de diensten noodzakelijk is. Aanbieder verwerkt persoonsgegevens conform de geldende wet- en regelgeving waaronder, maar niet gelimiteerd tot de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Telecommunicatiewet.

Gebruiker kan het privacy statement van Aanbieder raadplegen voor meer informatie betreffende de verwerking van persoonsgegevens door Aanbieder.

- 10.2.** Gebruiker verwerkt met het gebruik van de FP Sign portal-oplossing persoonsgegevens van personeelsleden en derde partijen, waaronder contactgegevens en handtekeningen. Gebruiker is ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens die door haar worden ingevoerd in de portal-oplossing aan te merken als verwerkingsverantwoordelijke en draagt de verantwoordelijkheid voor de persoonsgegevens die in het kader van het gebruik van de portal-oplossing worden verwerkt.

## 11. Aansprakelijkheid; vrijwaring

- 11.1.** Onverminderd de dwingend toepasselijke wettelijke bepalingen ter zake de productenaansprakelijkheid en de garantie is de Aanbieder niet aansprakelijk voor enige tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst dan wel enige zaak en/of dienst, tenzij deze tekortkoming het gevolg is van opzet of grove schuld van Aanbieder.
- 11.2.** Aanbieder is nimmer aansprakelijk voor indirecte en/of gevolgschade en/of bedrijfsstagnatieschade (waaronder begrepen, maar niet gelimiteerd tot, winstderving, gemiste besparingen en rentederving), productiestorings, schade aan of vervanging van apparatuur en bezittingen, kosten van het herstellen, opnieuw programmeren en reproduceren van programma's en gegevens die deel uitmaken van of gebruikt worden in combinatie met het geleverde en immateriële schade. Aansprakelijkheid voor deze schade is uitgesloten.
- 11.3.** De totale aansprakelijkheid van de Aanbieder voor directe schade zal nimmer meer bedragen dan het door de aansprakelijkheidsverzekeraar van de Aanbieder ter zake uit te keren bedrag en indien de aansprakelijkheidsverzekering niet meer zou vigeren tot maximaal de kosten van de niet (voldoende) functionerende of niet geleverde FP Sign portal-oplossing.
- 11.4.** Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- a. de redelijke kosten die Gebruiker zou moeten maken om de prestatie van Aanbieder aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien Gebruiker de overeenkomst heeft ontbonden;
  - b. de kosten die Gebruiker heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Aanbieder op een voor haar bindende lever-datum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
  - c. 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;
  - d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Gebruiker aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
- 11.5.** Aansprakelijkstelling van Aanbieder dient onverwijld en deugdelijk, doch uiterlijk binnen 5 dagen na ontdekking van de beweerdelijke aansprakelijkheidsgrond, schriftelijk te geschieden. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de vermeende tekortkoming te bevatten, zodat de Aanbieder in staat is adequaat te reageren.
- 11.6.** Aanbieder aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele schade van Gebruiker die het gevolg is van of samenhangt met misbruik of onjuist gebruik (door derden) van de FP Sign portal-oplossing, waarvoor de Aanbieder geen of een andersluidende opdracht heeft gegeven.
- 11.7.** Na verloop van één jaar na het schade toebrengende feit vervalt elke aansprakelijkheid van Aanbieder voor zover Gebruiker niet een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

## 12. Overmacht

- 12.1.** 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 overmacht van toeleveranciers van Aanbieder, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Gebruiker aan Aanbieder zijn voorgeschreven evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, programmatuur van derden waarvan het gebruik door Gebruiker aan Aanbieder is voorgeschreven.

- 12.2.** Indien een overmachtssituatie 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.

## 13. Toepasselijk recht en geschillen

- 13.1.** Alle overeenkomsten tussen Aanbieder en Gebruiker worden beheerst door Belgisch recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten, voor zover Gebruiker niet een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- 13.2.** Eventuele geschillen tussen Aanbieder en Gebruiker zullen worden berecht door een competente rechter van de Rechtbanken van Brussel. Indien Gebruiker een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, dan kan deze Gebruiker ook terecht bij andere rechtbanken, voor zover dit volgt uit de wet.