

# ALGEMENE VOORWAARDEN

Deze AV hebben betrekking op de Producten en Diensten van Q-doc en zijn onderverdeeld in 4 delen:

- **Deel 1 Algemeen:** de algemene bepalingen opgenomen in het eerste deel hebben betrekking op zowel de Producten als de Diensten van Q-doc en alle Overeenkomsten gesloten tussen Q-doc en Afnemer.
- **Deel 2 Serviceovereenkomst:** bepalingen in dit deel hebben enkel en alleen betrekking op de door Q-doc aan Afnemer geleverde en te leveren Diensten in het kader van een Serviceovereenkomst.
- **Deel 3 Managed Print Services (MPS-Overeenkomst):** bepalingen in dit deel hebben enkel en alleen betrekking op de door Q-doc aan Afnemer geleverde en te leveren Managed Print Services.
- **Deel 4 Huur/leaseovereenkomst:** bepalingen in dit deel hebben enkel en alleen betrekking op verhuur/leaseconstructies tussen Afnemer, Q-doc en een derde partij.

## DEEL 1 ALGEMEEN

### 1. Definities

<b>Afnemer:</b>	De wederpartij van Q-doc (in oudere Overeenkomsten ook wel aangeduid als “opdrachtgever”).
<b>AV:</b>	Deze algemene voorwaarden.
<b>Diensten:</b>	De door Q-doc te leveren diensten, waaronder maar niet uitsluitend begrepen service diensten.
<b>Overeenkomst:</b>	Alle overeenkomsten tussen Q-doc en Afnemer, waaronder koop-, service-, huur/lease- en MPS-overeenkomsten.
<b>Partijen:</b>	Q-doc en de wederpartij.
<b>Producten:</b>	De producten van Q-doc, waaronder apparatuur en software, als genoemd in de tussen partijen gesloten Overeenkomst.
<b>Q-doc:</b>	Gebruiker van deze AV is Q-doc. Q-doc is ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer 50713876. Q-doc is statutair gevestigd aan de Parmentierweg 14, 5657 EH te Eindhoven.
<b>Serviceovereenkomst:</b>	De overeenkomst tussen Q-doc en Afnemer die specifiek betrekking heeft op de periodieke dienstverlening op het vlak van service en onderhoud door Q-doc aan Afnemer.
<b>Schriftelijk:</b>	Hiermee wordt bedoeld de vastlegging per brief, e-mail of fax.

### 2. Algemene bepalingen

- 2.1. Deze AV zijn van toepassing op en maken deel uit van alle offertes, opdrachten en Overeenkomsten van Q-doc.
- 2.2. Toepasselijkheid van algemene voorwaarden van Afnemer wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 2.3. Q-doc behoudt zich het recht voor om deze AV eenzijdig aan te passen. Q-doc zal in dat geval Afnemer op de hoogte stellen van de gewijzigde bepalingen. De wijzigingen zullen van toepassing zijn en deel uitmaken van de contractuele relatie met Afnemer.
- 2.4. Wanneer de tekst in deze AV strijdig is met de tekst in de Overeenkomst, prevaleert de tekst in de Overeenkomst.
- 2.5. Indien Q-doc op enig moment haar rechten uit de Overeenkomst en/of deze AV niet (onverwijld) uitoefent, laat dit onverlet haar recht en mogelijkheid om dit in de toekomst om haar moverende redenen (alsnog) te doen.
- 2.6. Indien een van de bepalingen in deze AV, dan wel deze AV nietig of vernietigbaar blijkt te zijn, zullen de Overeenkomst en de AV onverkort blijven gelden. Partijen zullen dan

in overleg treden om een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige/vernietigde bepaling overeen te komen. Deze nieuwe bepaling dient daarbij in overeenstemming te zijn met het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling.

### **3. Aanbiedingen**

- 3.1. Alle aanbiedingen van Q-doc zijn vrijblijvend en worden gedaan op basis van de op het tijdstip van de aanbieding geldende prijzen en specificaties.
- 3.2. Q-doc houdt zich het recht voor om veranderingen aan te brengen in haar Producten en/of Diensten, afgebeeld en omschreven op haar website, in brochures en in andere documentatie.

### **4. Overeenkomst**

- 4.1. Een Overeenkomst tussen Q-doc en Afnemer wordt pas gesloten doordat Q-doc dit Schriftelijk bevestigt of doordat Q-doc uitvoering geeft aan de Overeenkomst.
- 4.2. De aanvaarding van de aanbieding door Afnemer is onherroepelijk.
- 4.3. Q-doc is gerechtigd om in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst derden in te schakelen.
- 4.4. Q-doc mag steeds aan Afnemer vragen om zekerheid te stellen voor de nakoming van een Overeenkomst. Q-doc mag nakoming van iedere verplichting die op haar rust opschorten, wanneer de gevraagde zekerheid uitblijft.

### **5. Overdracht**

- 5.1. Het is Q-doc toegestaan op elk moment haar rechten en verplichtingen - geheel of ten dele - uit de Overeenkomst zonder enige beperking over te dragen aan een derde partij, waarbij Afnemer zich door het sluiten van de Overeenkomst op voorhand akkoord heeft verklaard met een dergelijke overdracht en Afnemer alle medewerking dient te verlenen aan een dergelijke overdracht.

### **6. Gegevens**

- 6.1. Afnemer staat in voor de juistheid, actualiteit, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem aan Q-doc verstrekte gegevens en informatie.
- 6.2. Afnemer verstrekt aan Q-doc alle informatie over het doel waarvoor de Producten zullen worden gebruikt, over de belasting waaraan de Producten worden blootgesteld, over de wijze van beoogd gebruik en verder alle informatie en overige gegevens, waarvan Afnemer redelijkerwijs kan begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 6.3. Indien voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken aan Q-doc ter beschikking zijn gesteld, heeft Q-doc het recht om de daardoor ontstane kosten in rekening te brengen bij Afnemer en de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten.

### **7. Modellen**

- 7.1. Indien Q-doc een model of een demo toont, gebeurt dit slechts bij wijze van aanduiding en kunnen daaraan geen rechten worden ontleend. De te leveren Producten kunnen van het model of de demo afwijken, in die zin dat de te leveren Producten nieuwe typen kunnen betreffen.

## **8. Prijzen**

- 8.1. De door Q-doc geoffreerde prijzen zijn leidend; eventuele prijswijzigingen van Q-doc voorbehouden.
- 8.2. De door Q-doc geoffreerde prijzen zijn in Euro's en exclusief BTW, heffingen, invoerrechten, belastingen, verpakkingskosten, verzendkosten en transportkosten, voor zover het tegendeel niet uitdrukkelijk blijkt.

## **9. Leveringstermijn**

- 9.1. De opgave van een levertijd door Q-doc is enkel indicatief, tenzij uitdrukkelijk Schriftelijk anders overeen is gekomen tussen de Partijen.
- 9.2. Overschrijding van de levertijd zal niet resulteren in verzuim of aansprakelijkheid voor Q-doc. Q-doc zal in het geval van overschrijding Afnemer hiervan op de hoogte stellen en Afnemer informeren over de nieuwe levertijd.
- 9.3. De levertijd gaat in op de laatste van de volgende tijdstippen:
  - a) de dag van totstandkoming van de Overeenkomst;
  - b) de dag van ontvangst door Q-doc van de voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke informatie; of
  - c) de dag van ontvangst door Q-doc van hetgeen volgens de Overeenkomst door Afnemer eventueel bij vooruitbetaling dient te worden voldaan.
- 9.4. Indien de termijn waarbinnen zal worden geleverd is uitgedrukt in dagen, wordt onder dag verstaan een werkdag, niet zijnde een rust- (zaterdag of zondag) of nationale feestdag.

## **10. Levering en risico**

- 10.1. Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen, vindt levering standaard plaats ter bestemming (DAP), locatie Afnemer, op de begane grond. Q-doc heeft het recht om eventuele kosten gemaakt ten behoeve van plaatsing van de Producten, niet op de begane grond, aan Afnemer door te belasten (facturatie op nacalculatie).
- 10.2. Q-doc is vrij in de keuze van (be)lading, transportmiddel en vervoerder.
- 10.3. Het moment waarop de Producten aan Afnemer geleverd ter bestemming ter beschikking worden gesteld, heeft te gelden als het moment van levering en het moment waarop het risico ten aanzien van de Producten overgaat van Q-doc op Afnemer. Dit geldt ook indien Afnemer weigert of nalaat de levering in ontvangst te nemen.
- 10.4. De Producten en/of Diensten geleverd door Q-doc mogen niet onder de naam van Q-doc en/of onder de productnaam van Q-doc door Afnemer worden doorverkocht.

## **11. Gebruik Producten**

- 11.1. Zolang het eigendom van de Producten nog niet volledig is overgegaan naar Afnemer, dan wel zolang er tussen Partijen nog een Serviceovereenkomst geldt dient Afnemer de in dit artikel genoemde voorschriften in acht te nemen.
- 11.2. Afnemer zal geen werkzaamheden, wijzigingen of uitbreiding en aanpassing van de Producten door derden laten plaatsvinden zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Q-doc.
- 11.3. Afnemer zal, zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Q-doc, de Producten niet (laten) verplaatsen.
- 11.4. Afnemer zal er op toezien dat de Producten uitsluitend conform de instructies, (bedienings)voorschriften, manuals e.d. worden gebruikt en de Producten slechts door ter zake kundig personeel zullen worden bediend.

- 11.5. Afnemer is gehouden de Producten overeenkomstig de aard en de bestemming als een goed huisvader te gebruiken en te beheren en eveneens afdoende te verzekeren.
- 11.6. Afnemer dient zorg te dragen voor een geschikte locatie voor het opstellen van de Producten, rekening houdend met een veilige en adequate toegangsrouten ten behoeve van de installatie van de Producten. Afnemer dient tevens zorg te dragen voor de noodzakelijke en geschikte elektrische, netwerk en andere aansluitingen teneinde de Producten te kunnen doen functioneren, waarbij Afnemer de van overheidswege vastgestelde veiligheidseisen en de voorschriften van de lokale nutsbedrijven in acht moet nemen.
- 11.7. Afnemer zal de opstellocatie, de omgevingsconditie en elektrische energie in stand houden, zoals geadviseerd en overeengekomen tijdens de installatie van de Producten. Tevens zal Afnemer alle redelijkerwijs te verlangen medewerking verlenen aan de uitvoering van de Overeenkomst.

## **12. Eigendomsvoorbehoud**

- 12.1. Alle door Q-doc geleverde Producten, hetzij verwerkt, hetzij onverwerkt, blijven eigendom van Q-doc totdat Afnemer alle verplichtingen uit de tussen Partijen gesloten Overeenkomsten met betrekking tot de geleverde Producten en/of Diensten is nagekomen.
- 12.2. Afnemer is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende Producten te verkopen, te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren. Dit artikel heeft goederenrechtelijke werking in de zin van artikel 3:83 BW.
- 12.3. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde Producten dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is Afnemer verplicht Q-doc zo snel mogelijk daarvan op de hoogte te stellen.

## **13. Intellectuele eigendom**

- 13.1. Alle rechten van intellectueel eigendom met betrekking tot van Q-doc afkomstige Producten en/of Diensten, maar ook overige zaken, ontwerpen, werkwijzen, modellen, afbeeldingen, tekeningen, foto's, prototypes, drukwerk, bestanden, websitecontent en dergelijke, komen uitsluitend toe aan Q-doc, een en ander ongeacht het aandeel in de totstandkoming daarvan van Afnemer (of van door Afnemer ingeschakelde derden).
- 13.2. De uitoefening van de hierboven genoemde rechten van intellectueel eigendom - openbaarmaking, overdracht, verveelvoudiging - is zowel tijdens als na de uitvoering van de Overeenkomst uitdrukkelijk en uitsluitend aan Q-doc voorbehouden.
- 13.3. Q-doc is gerechtigd om Producten en/of Diensten die in opdracht van Afnemer zijn ontwikkeld te gebruiken ten behoeve van haar portfolio, publiciteit en promotie.

## **14. Klachten en garantie**

- 14.1. Afnemer is gehouden de geleverde Producten op het moment van levering op conformiteit te controleren. Daarbij dient Afnemer onder meer te onderzoeken of kwaliteit en kwantiteit van het geleverde overeenstemmen met hetgeen is overeengekomen.
- 14.2. Klachten van Afnemer over het niet beantwoorden aan de Overeenkomst van de door Q-doc geleverde Producten worden door Q-doc alleen in behandeling genomen wanneer deze klachten binnen 48 uur na levering Schriftelijk bij Q-doc zijn ingediend, onder opgave van een beschrijving van het gebrek.

- 14.3. Klachten over de geleverde Diensten dienen door Afnemer tijdens de uitvoering direct mondeling en Schriftelijk kenbaar te worden gemaakt, indien dat niet mogelijk is binnen 8 dagen na uitvoering Schriftelijk te worden gemeld aan Q-doc. Afnemer dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te geven, zodat Q-doc in staat is adequaat te reageren.
- 14.4. Klachten met betrekking tot door Afnemer verkeerd bestelde aantallen, volumes en/of productsoorten worden door Q-doc niet geaccepteerd.
- 14.5. Klachten over de berekende prijzen en andere klachten over facturen moeten binnen een redelijke termijn van maximaal 8 dagen na de factuurdatum Schriftelijk bij Q-doc, onder opgave van een beschrijving van de aard van de klacht, worden ingediend. Later ingediende klachten ten aanzien van de berekende prijzen en facturen worden niet geaccepteerd.
- 14.6. Q-doc dient door Afnemer in staat te worden gesteld om bij een klacht in de zin van dit artikel binnen 8 dagen na de melding daarvan door Afnemer nader onderzoek in te stellen naar de gegrondheid van de klacht bij gebreke waarvan ieder recht op garantie vervalt.
- 14.7. Klachten worden niet in behandeling genomen, indien:
- a) sprake is van geringe afwijkingen in kwaliteit, kwantiteit, materiaal, afmeting, kleur en andere afwijkingen die in de branche toelaatbaar worden geacht;
  - b) sprake is van een afwijking van het Product van een afbeelding in de catalogus, brochures en ander promotiemateriaal van Q-doc;
  - c) een defect voortvloeit uit tekening, schets, ontwerp, specificatie, materiaal of informatie verstrekt c.q. ter beschikking gesteld door Afnemer;
  - d) Afnemer het Product zelf heeft gerepareerd, bewerkt of door derden heeft doen repareren of bewerken;
  - e) het geleverde Product aan abnormale omstandigheden, in de ruimste zin des woords, is blootgesteld, of anderszins onzorgvuldig, dan wel in strijd met de aanwijzingen van Q-doc is behandeld; of
  - f) de Producten niet conform de door Q-doc afgegeven documentatie, instructies, handleidingen, manuals e.d. zijn gebruikt.
- 14.8. Bij onterechte klachten staat het Q-doc vrij de kosten van onderzoek in rekening te brengen bij Afnemer.
- 14.9. Het staat Q-doc vrij bij gerechtvaardigde klachten te kiezen tussen het gratis vervangen van de geleverde Producten dan wel het bedrag van geretourneerde Producten te verrekenen door middel van een creditnota.
- 14.10. Indien Afnemer Producten aan Q-doc wil retourneren mag dit alleen na Schriftelijke goedkeuring van, en in overeenstemming met de contractadministratie van Q-doc.
- 14.11. Mocht Afnemer Producten terugzenden zonder toestemming van de contractadministratie van Q-doc, kan Q-doc de Producten niet in ontvangst nemen en zal de retourzending bij aankomst worden geweigerd. De daaruit voortvloeiende kosten zullen door Q-doc niet worden vergoed.
- 14.12. Een beroep op dit artikel schort de betalingsverplichting van Afnemer niet op.
- 14.13. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden of herstel niet meer mogelijk of zinvol is, zal Q-doc slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van art. 17 van deze AV.

## **15. Betaling**

- 15.1. Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen, is de betalingstermijn van facturen van Q-doc 14 dagen na factuurdatum.
- 15.2. Q-doc mag altijd vooruitbetaling van de factuur eisen, dan wel betaling via automatische incasso (binnen 8 dagen na factuurdatum), waarbij Afnemer zorg dient te dragen voor voldoende saldo op de betreffende rekening teneinde de factuur via automatische incasso te incasseren.
- 15.3. Alle betalingen van Afnemer aan Q-doc worden in volgorde van opeisbaarheid aangewezen ter voldoening van 1) de kosten, 2) de rente en 3) de hoofdsommen.
- 15.4. Nadat de betaaltermijn zoals omschreven in artikel 15.1, dan wel artikel 15.2 ongebruikt is verstreken, verkeert Afnemer in verzuim en dient hij aan Q-doc een rentevergoeding te betalen, gelijk aan de wettelijke rente, conform art. 6:119a BW en alle buitengerechtelijke kosten, berekend conform de Staffel Buitengerechtelijke Incassokosten, waarbij een minimumbedrag van € 100,- zal gelden.
- 15.5. Afnemer is nimmer bevoegd om tot verrekening over te gaan.
- 15.6. Indien Afnemer in verzuim raakt of in geval van liquidatie, (aanvraag van) faillissement, beslag, of (voorlopige) surseance van betaling van Afnemer, zijn alle bij Q-doc op Afnemer openstaande (toekomstige) vorderingen onmiddellijk opeisbaar.
- 15.7. De (toekomstige) vorderingen van Q-doc op Afnemer worden onmiddellijk opeisbaar als Q-doc een gegronde reden heeft om aan te nemen dat Afnemer niet aan zijn verplichtingen zal voldoen of een gestelde zekerheid onvoldoende blijkt. Doet een van deze situaties zich voor, dan is Q-doc bovendien gerechtigd iedere verdere nakoming op te schorten totdat zij zekerheid heeft dat voor deze nakoming zal worden betaald, onverminderd het recht van Q-doc om schadevergoeding te eisen.

## **16. Opschorting/ontbinding**

- 16.1. Q-doc is gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang zonder rechterlijke tussenkomst, Schriftelijk te ontbinden of op te schorten zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn, en onverminderd het recht van Q-doc om, in plaats van ontbinding of opschorting, nakoming te vorderen en onverminderd haar recht op schadevergoeding, indien:
  - a) Afnemer tekortschiet in de nakoming van de op hem rustende verplichtingen en zulk een verzuim niet binnen 10 dagen na verzenddatum van de ingebrekestelling is opgeheven;
  - b) na het sluiten van de Overeenkomst aan Q-doc omstandigheden ter kennis komen die goede grond geven te vrezen dat Afnemer de verplichtingen uit de Overeenkomst niet kan nakomen;
  - c) Afnemer surseance van betaling aanvraagt dan wel dat aan hem surseance van betaling wordt verleend;
  - d) het faillissement van Afnemer is aangevraagd dan wel Afnemer in staat van faillissement is verklaard; of
  - e) op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Afnemer beslag wordt gelegd.
- 16.2. Afnemer dient Q-doc van bovenstaande omstandigheden onverwijld op de hoogte te stellen.
- 16.3. Indien Q-doc op grond van dit artikel de Overeenkomst ontbindt dan wel opschort, dan is elke (toekomstige) vordering van Q-doc op Afnemer direct opeisbaar.

## **17. Aansprakelijkheid en vrijwaring**

- 17.1. Q-doc staat in voor de deugdelijkheid van de door haar geleverde Producten en/of Diensten in overeenstemming met hetgeen Afnemer krachtens de Overeenkomst en de door Afnemer aan Q-doc verstrekte informatie redelijkerwijze mag verwachten.
- 17.2. In geval van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming aan haar zijde is de aansprakelijkheid van Q-doc voor schade beperkt tot het bedrag ad EUR 500,-. De aansprakelijkheid van Q-doc is in ieder geval beperkt tot de dekking die de aansprakelijkheidsverzekering biedt.
- 17.3. Onder schade wordt uitsluitend directe schade verstaan, bestaande uit: 1) de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze AV en er daadwerkelijk sprake is van schade en van aansprakelijkheid van Q-doc, 2) de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Q-doc aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij dit gebrek niet aan Q-doc kan worden toegerekend en 3) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van de schade, voor zover Afnemer aantoonde deze schade te hebben geleden, en dat deze kosten ook daadwerkelijk hebben bijgedragen aan het beperken van de schade.
- 17.4. Q-doc is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade - daaronder begrepen, maar niet beperkt tot - enige gevolgschade van Afnemer zoals derving van inkomsten, stagnatieschade, gederfde winst.
- 17.5. Iedere vordering jegens Q-doc behalve welke door Q-doc is erkend, vervalt door het enkele verloop van 12 maanden na het ontstaan van de vordering.
- 17.6. Afnemer kan zich nimmer beroepen op dwaling in de zin van artikel 6:228 BW.
- 17.7. Afnemer vrijwaart Q-doc voor alle aanspraken van derden.

## **18. Overmacht**

- 18.1. Q-doc is niet aansprakelijk voor enige schade die het gevolg is van overmacht. Indien Q-doc door overmacht is verhinderd de Overeenkomst na te komen, is Q-doc gerechtigd de uitvoering daarvan op te schorten en kan zij dientengevolge niet langer worden gehouden aan enige levertijd, indien Partijen daarover afspraken hebben gemaakt. Afnemer heeft in dat geval geen recht op vergoeding van schade, kosten of rente.

## **19. Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

- 19.1. Op alle Overeenkomsten tussen Partijen is Nederlands recht van toepassing.
- 19.2. Alle mogelijke geschillen die voortvloeien uit, of verband houden met de Overeenkomst, zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Oost-Brabant, locatie 's-Hertogenbosch.

## **DEEL 2 SERVICEOVEREENKOMST**

### **20. Toepasselijkheid**

- 20.1. De hierna volgende artikelen zijn een aanvulling op de bovenstaande artikelen en zijn van toepassing wanneer tussen Q-doc en Afnemer een Serviceovereenkomst wordt gesloten.
- 20.2. Bij een conflict tussen de artikelen uit dit Deel 2 en de overige artikelen uit deze AV, hebben de artikelen uit Deel 2 voorrang.

20.3. Indien in deze AV en/of de Overeenkomst wordt gesproken over een afdruk, kopie en/of (teller- of kleuren)tik wordt daarmee bedoeld: elke éézijdige print, kopie, scan en/of fax, welke geldt als één afdruk, één kopie, dan wel één tellertik.

## **21. Looptijd**

21.1. De Serviceovereenkomst wordt aangegaan voor een periode zoals nader aangegeven in de Serviceovereenkomst. Indien er tezamen met de Serviceovereenkomst Producten worden geleverd, dan zal de Serviceovereenkomst ingaan (ingangdatum) op de dag van de levering van de Producten. Indien er enkel een Serviceovereenkomst wordt gesloten, zonder dat er tezamen Producten worden geleverd, dan zal de Serviceovereenkomst ingaan (ingangdatum) op het moment dat daaraan uitvoering wordt gegeven.

21.2. De Serviceovereenkomst wordt bij het eindigen van de initiële looptijd stilzwijgend verlengd voor 24 maanden, tenzij Q-doc uiterlijk 12 maanden voor het verstrijken van de overeengekomen looptijd c.q. voor het verstrijken van de verlengingsperiode van Afnemer per aangetekend schrijven bericht heeft ontvangen dat Afnemer de Serviceovereenkomst wenst te beëindigen.

## **22. Prijzen en prijswijzigingen**

22.1. De in de Serviceovereenkomst genoemde prijzen zijn:

- a) gebaseerd op afdrukken op maximaal A4 formaat;
- b) gebaseerd op een maximaal aantal tellertikken per periode, waarbij elke éézijdige print, kopie, scan en/of fax geldt als één tik;
- c) gebaseerd op een maximale (papier)dekking van 5%;
- d) inclusief de kosten van het preventieve onderhoud, het correctieve onderhoud en de levering van verbruiksmaterialen (exclusief papier); en
- e) gebaseerd op het prijspeil op het moment waarop de Serviceovereenkomst wordt gesloten.

22.2. Facturering in het kader van de Serviceovereenkomst zal door Q-doc plaatsvinden op basis van de verzamelde historische tellerstanden (totaal aantal tellertikken). Op verzoek van Q-doc dient Afnemer onverwijld de volledige en correcte tellerstand informatie aan Q-doc te verstrekken. In het geval dat Afnemer deze informatie niet binnen 5 dagen na het verzoek van Q-doc beschikbaar heeft gesteld, verklaart Afnemer zich automatisch akkoord met de door Q-doc vastgestelde of geëxtrapoleerde tellerstanden. Indien Afnemer de tellerstanden niet of niet tijdig doorgeeft is Q-doc gerechtigd de tellerstanden en daarmee de afrekening conform het overeengekomen normvolume te schatten, welke tellerstand alsdan voor de volgende periode onherroepelijk als begin-tellerstand zal gelden.

22.3. Het niet behalen van het maximaal aantal tellertikken zoals omschreven in dit artikel zal niet resulteren in een vermindering van de overeengekomen prijs, dan wel een (gedeeltelijke) creditering van het factuurbedrag.

22.4. In het geval dat gedurende de vastgestelde periode het maximaal aantal tellertikken met 100% wordt overschreden, dan heeft Q-doc het recht kosten veroorzaakt door additionele storingsen, slijtage en dergelijke bij Afnemer in rekening te brengen.

22.5. Indien de Serviceovereenkomst betrekking heeft op een Product met mogelijkheden tot kleurafdrukken en voor deze kleurafdrukken een separate prijs per kleurafdruk is overeengekomen, zullen de Product specifieke gebruiksmaterialen voor kleur deel uitmaken van de Serviceovereenkomst. Indien geen separate prijs per kleurafdruk is



overeengekomen wordt de genoemde prijs berekend per gemaakte afdruk en maken de kosten van de geleverde Product specifieke gebruiksmaterialen voor kleur geen onderdeel uit van de Serviceovereenkomst.

- 22.6. Q-doc behoudt zich het recht voor om één maal per jaar, al dan niet middels indexering, wijzigingen aan te brengen in de prijzen van de Serviceovereenkomst. Q-doc zal Afnemer 30 dagen voordat de wijziging van kracht wordt Schriftelijk daarvan op de hoogte stellen.

### **23. Meerprijs**

- 23.1. Het staat Q-doc vrij bovenop de in artikel 22 genoemde prijs een meerprijs separaat aan Afnemer in rekening te brengen ten aanzien van de volgende kostenposten:

- a) de kosten van werkzaamheden ten gevolge van onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik, alsmede de kosten van het herstellen van defecten ten gevolge van bedieningsfouten, onjuist gebruik, onjuiste omgevingscondities waaronder vocht, stof of extreme trillingen, oneigenlijke voorwerpen in de Producten waaronder paperclips, nietjes en dergelijke, alsmede de kosten van het herstellen van defecten ontstaan door, of het afleggen van servicebezoeken ten gevolge van, het gebruik van papiersoorten en formaten die niet overeenkomen met de specificaties van de Producten;
- b) de kosten met betrekking tot ondersteuning op netwerkkoppelingen, netwerkaanpassingen en werkzaamheden in verband met toepassingssoftware, software updates en/of upgrades, dan wel conform instructie van Afnemer, waarbij deze kosten op basis van nacalculatie aan Afnemer in rekening zullen worden gebracht;
- c) overschrijding van het maximaal aantal tellertikken, waarbij Q-doc een bedrag in rekening mag brengen per overschrijdende tellertik; of
- d) overschrijding van de maximale dekking van 5%, waarbij Q-doc een bedrag in rekening mag brengen voor het totale meerverbruik van de gebruiksmaterialen, welke gebruiksmaterialen bij een constante maximale dekking van 5% niet zouden zijn verbruikt.

- 23.2. Ten aanzien van de onder sub a) en b) genoemde meerkosten gelden de volgende tarieven: voorrijkosten € 90,- arbeidsloon bij hardware € 115,- per uur, arbeidsloon bij software € 140,- per uur, met een minimum van 30 minuten.

### **24. Verplichtingen van Q-doc**

- 24.1. Wanneer dit redelijkerwijs binnen haar macht ligt en er een Serviceovereenkomst tussen Partijen is gesloten, verplicht Q-doc zich de Producten in bedrijfsklare toestand te brengen en te houden door het verzorgen van:

- a) installatie, te weten het opstellen, inregelen, testen en technisch bedrijfsgeared opleveren van de Producten, alsmede het adviseren met betrekking tot de opstellocatie en het gebruik in netwerk of gekoppelde omgevingen;
- b) preventief onderhoud door middel van periodieke controle, welke controle nodig is op basis van het aantal tellertikken, van de technische bedrijfstoestand van de Producten, waar nodig aangevuld met het aanbrengen van modificaties in de Producten dan wel het vervangen van onderdelen van de Producten conform de aanbevelingen van de fabrikant of anderszins, voor zover dit door Q-doc nodig wordt geacht voor de goede werking van de Producten;

- c) correctief onderhoud, waaronder het herstellen van technische defecten op verzoek van de Afnemer, waarbij Q-doc zich verplicht op normale werkdagen te streven naar het herstellen van de opgetreden defecten binnen maximaal 8 reguliere werkuren na binnenkomst van het verzoek van de Afnemer. Werkdagen zijn maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van nationale feestdagen en algemeen erkende feestdagen. Op deze werkdagen zijn de reguliere werkuren vastgesteld van 08.30 tot 17.00 uur; en
- d) het leveren of doen leveren van Product specifieke verbruiksmaterialen, te weten drum, toner en bijbehorende developer.

## **25. Tussentijdse beëindiging**

- 25.1. Uitgangspunt is dat Afnemer de Serviceovereenkomst niet voor het verstrijken van de initiële looptijd kan opzeggen. Wenst Afnemer om hem moverende redenen toch tot opzegging over te gaan, dan kan dat enkel bij aangetekend schrijven aan het adres van Q-doc gebeuren. Het staat Q-doc vrij geen medewerking te verlenen aan een tussentijdse beëindiging van Afnemer. Indien Q-doc besluit wel medewerking te verlenen aan een tussentijdse beëindiging van Afnemer, zijn alle (toekomstige) vorderingen van Q-doc op Afnemer direct opeisbaar.
- 25.2. Indien Afnemer de Serviceovereenkomst wenst op te zeggen - voordat de looptijd daarvan is verstreken - is Afnemer verplicht om in dat geval aan Q-doc te voldoen de nog verschuldigde en toekomstige termijnbetalingen op basis van de resterende looptijd van de Serviceovereenkomst, vermeerderd met het eventuele gemiddelde meerverbruik / meer tellertikken over de laatste 24 maanden of een periode gelijk aan de werkelijke historische looptijd van de serviceovereenkomst, vermeerderd met administratiekosten van € 450,- (exclusief btw) en ophaalkosten van € 355,- (exclusief btw) per Product.
- 25.3. Q-doc kan een Serviceovereenkomst te allen tijde zonder opzegtermijn doen eindigen, zonder dat zij enige schadevergoeding verschuldigd zal zijn aan Afnemer, in het geval van gewichtige redenen ex artikel 7:408 lid 2 BW.

## **26. Materialen**

- 26.1. De Producten zijn voorzien van verbruiksmaterialen, te weten drum, toner en bijbehorende developer, die eigendom zijn van Q-doc. Afnemer is bij beëindiging van de Serviceovereenkomst verplicht onmiddellijk deze materialen weer ter beschikking te stellen aan Q-doc. Afnemer dient na afloop van de serviceperiode deze materialen in correcte en werkende staat terug te bezorgen op de plaats die Q-doc alsdan zal stellen, tenzij vooraf Schriftelijk anders is overeengekomen. Zulks voor rekening en risico van Afnemer. Indien Afnemer deze materialen niet tijdig, doch uiterlijk binnen 10 dagen na het beëindigen van de Serviceovereenkomst, aan Q-doc heeft doen toekomen, zal Q-doc deze materialen aan Afnemer berekenen tegen de alsdan geldende prijzen.

## **DEEL 3 MANAGED PRINT SERVICES (MPS-OVEREENKOMST)**

### **27. Toepasselijkheid**

- 27.1. De hierna volgende artikelen zijn een aanvulling op de bovenstaande artikelen en zijn van toepassing wanneer tussen Q-doc en Afnemer een Overeenkomst wordt gesloten

die enkel en alleen ziet op de door Q-doc te leveren Managed Print Services (MPS-Overeenkomst).

- 27.2. Of een tussen Q-doc en Afnemer gesloten Overeenkomst is te kwalificeren als een Overeenkomst die enkel en alleen betrekking heeft op Managed Print Services, wordt duidelijk op de Overeenkomst aangegeven.
- 27.3. Bij een conflict tussen de artikelen uit dit Deel 3 en de overige artikelen uit deze AV, hebben de artikelen uit Deel 3 voorrang.

## **28. Managed Print Services**

- 28.1. In het kader van een Managed Print Services Overeenkomst worden aan Afnemer Diensten geleverd, welke niet samenhangen met de door Q-doc geleverde Producten.
- 28.2. Onder Managed Print Services vallen het verstrekken van toners, toneropvangbakjes, een gratis helpdesk voor vragen en service op locatie, waarbij service binnen 8 uur wordt nagestreefd.
- 28.3. Service op locatie is standaard inbegrepen voor de volledige duur van de Managed Print Services Overeenkomst.

## **29. Prijs en betaling**

- 29.1. Ten aanzien van de toners en toneropvangbakjes wordt de prijs per verbruikte toner, dan wel toneropvangbakje in rekening gebracht aan Afnemer.
- 29.2. Ten aanzien van de service op locatie wordt het uurtarief (eventueel vermeerderd met verbruikte onderdelen) in rekening gebracht. De voorrijkosten zijn gratis.

# **DEEL 4 HUUR/LEASEOVEREENKOMST**

## **30. Toepasselijkheid**

- 30.1. De hierna volgende artikelen zijn een aanvulling op de bovenstaande artikelen en zijn van toepassing wanneer tussen de Partijen en een derde partij een huur/leaseovereenkomst wordt gesloten met betrekking tot de Producten.
- 30.2. Bij een conflict tussen de artikelen uit dit Deel 4 en de overige artikelen uit deze AV, hebben de artikelen uit Deel 4 voorrang.

## **31. Rechten derden**

- 31.1. Het is aan Q-doc toegestaan naar eigen inzicht haar rechten en/of de volledige eigendom van de Producten over te dragen aan een derde partij - waaronder begrepen maar niet beperkt tot - de partij BNP Paribas Leasing Solutions N.V.
- 31.2. In dat geval kan er tussen de drie partijen: Q-doc, Afnemer en de derde partij een huur/leaseovereenkomst worden gesloten en zullen de bepalingen uit deze AV en uit die huur/leaseovereenkomst onverkort van toepassing zijn op de Partijen.
- 31.3. In het geval er een conflict bestaat tussen de huur/leaseovereenkomst en deze AV, heeft de huur/leaseovereenkomst voorrang.

## **32. Duur en verlengingsperiode huur/leaseovereenkomst**

- 32.1. De huur/leaseovereenkomst wordt aangegaan voor bepaalde duur, zoals nader aangegeven in de desbetreffende huur/leaseovereenkomst.

32.2. Bij een eventuele verleningsperiode kan het eigendomsrecht overgaan op Q-doc en bestaat de mogelijkheid dat Q-doc de rol van verhuurder/lessor zal overnemen. Alle rechten en verplichtingen voor de Afnemer jegens verhuur/leasemaatschappij zoals deze van toepassing zijn gedurende de initiële looptijd en volgen uit de huur/leaseovereenkomst, gelden automatisch ook integraal gedurende de verleningsperiode jegens Q-doc. Het nieuw door Q-doc te factureren bedrag zal dan bestaan uit zowel de huur/lease- als servicecomponent.