

A. ALGEMENE BEPALINGEN

1. Toepasselijkheid

- 1.1 Deze Algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, rechtsbetrekkingen en overeenkomsten waarbij ITmotive BV ('ITmotive') goederen en/of diensten van welke aard ook aan Cliënt levert. ITmotive heeft het recht de "Algemene Voorwaarden ITmotive" te wijzigen mits met kennisgeving aan Cliënt. Als kennisgeving geldt ondermeer de bekendmaking op de website " www.itmotive.nl/avitm.htm", op de factuur of via email. Deze wijzigingen treden dan in werking één (1) maand na kennisgeving, tenzij daarin een latere ingangsdatum wordt aangegeven.
- 1.2 Afwijkingen en aanvullingen van deze Algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
- 1.3 Alle aanbiedingen en andere uitingen van ITmotive zijn vrijblijvend, tenzij door ITmotive schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Cliënt staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan ITmotive opgegeven maten, eisen, specificaties van de prestatie en andere gegevens waarop ITmotive haar aanbieding baseert.
- 1.4 De overeenkomst tussen Cliënt en ITmotive komt tot stand op het moment dat ITmotive de Cliënt een orderbevestiging stuurt, ITmotive een bindende geparafeerde en getekende offerte ontvangt danwel met de feitelijke aflevering van goederen of de levering van diensten aanvangt.
- 1.5 Toepasselijkheid van inkoop of andere voorwaarden van Cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.6 Indien enige bepaling van deze Algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene voorwaarden volledig van kracht blijven.
- 1.7 ITmotive kan steeds (nadere) eisen stellen aan communicatie tussen partijen of het verrichten van rechtshandelingen per email.

2. Prijs en betaling

- 2.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 2.2 Cliënt verleent ITmotive een machtiging tot automatische incasso van de door Cliënt verschuldigde - periodieke betalingen. Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop Cliënt de vergoeding voor de overeengekomen prestaties verschuldigd is, vastleggen. Facturen worden door Cliënt betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal Cliënt binnen dertig (30) dagen na factuurdatum betalen. Cliënt is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van enige betaling.
- 2.3 Heeft ITmotive grond voor twijfel aan de nakoming van de betalingsverplichtingen door Cliënt, zoals wanneer er aan de zijde van de Cliënt sprake is van een surseance van betaling, faillissement of een aanvraag daartoe, beslaglegging, geheel of gedeeltelijke stillegging of liquidatie van de onderneming, eerdere niet tijdige betaling e.d. of door levering onder speciale prijs of ordercondities, dan kan zij volledige en contante betaling vooraf of bij aflevering verlangen. De aan de betaling verbonden kosten komen voor rekening van Cliënt. Bij niet tijdige betaling, waaronder mede is te verstaan het niet voldoen aan de bovenstaande vordering tot contante betaling vooraf of bij de aflevering, is ITmotive voorts bevoegd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot de ontvangst van de volledige betaling en, in geval van een niet volledige betaling na een schriftelijke aanmaning, de overeenkomst desgewenst door middel van een schriftelijke verklaring geheel of gedeeltelijk te ontbinden; een en ander laat haar recht op schadevergoeding onverlet. In geval van faillissement, surseance van betaling of beslag aan de zijde van de Cliënt wordt al hetgeen hij alsdan aan ITmotive verschuldigd is direct ten volle opeisbaar.
- 2.4 Indien Cliënt de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is Cliënt, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling

nodig is, over het openstaande bedrag een wettelijke rente verschuldigd. Indien Cliënt na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan ITmotive de vordering uit handen geven, in welk geval Cliënt naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten.

3. Vertrouwelijkheid (privacy)gegevens

- 3.1 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.
- 3.2 Cliënt vrijwaart ITmotive voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door Cliënt wordt gehouden of waarvoor Cliënt uit hoofde van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij Cliënt bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan ITmotive toerekenbaar zijn.

4. Overgang van eigendom

- 4.1 Alle aan Cliënt geleverde zaken blijven eigendom van ITmotive totdat alle bedragen die Cliënt verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, evenals alle overige bedragen die Cliënt wegens het tekortschieten in de betalingsverplichting verschuldigd is, volledig aan ITmotive zijn voldaan.
- 4.2 Rechten worden in voorkomend geval aan Cliënt steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Cliënt de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.
- 4.3 ITmotive kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegeneerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen)resultaten van de dienstverlening van ITmotive onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat Cliënt alle aan ITmotive verschuldigde bedragen betaald heeft.

5. Risico

- 5.1 Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van zaken, producten, programmatuur of gegevens die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op Cliënt over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Cliënt of een hulppersoon van Cliënt zijn gebracht.

6. Rechten van intellectuele of industriële eigendom

- 6.1 Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, cursusmaterialen, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij ITmotive, diens licentiegevers en/of diens (toe)leveranciers. Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Elk ander of verdergaand recht van Cliënt tot verveelvoudiging van programmatuur, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan Cliënt toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.
- 6.2 Indien in afwijking van artikel 6.1 ITmotive bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectueel of industrieel eigendom, kan een zodanige verbintenis steeds slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk overeenkomen dat rechten van intellectueel of industrieel eigendom ten aanzien van specifiek voor Cliënt ontwikkelde

- programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zullen gaan op Cliënt, dan laat dit de bevoegdheid van ITmotive onverlet om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, documentatie, werken, programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zich zelf, hetzij voor derden. Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectueel of industrieel eigendom het recht van ITmotive aan om ten behoeve van zichzelf of derden ontwikkelingen te ondernemen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van Cliënt zijn of worden gedaan.
- 6.3 Het is Cliënt niet toegestaan uit de programmatuur, databestanden, apparatuur of andere materialen enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van het intellectuele of industriële eigendom te verwijderen of te wijzigen.
- 6.4 Het is ITmotive toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur of met het oog op overeengekomen beperkingen (in de duur en/of het gebruiksrecht) van de programmatuur. Het is Cliënt niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken. Indien beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Cliënt geen reservekopie van programmatuur kan maken, zal ITmotive Cliënt desgevraagd een reservekopie ter beschikking stellen.
- 6.5 Na aflevering draagt Cliënt het risico van onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging van de programmatuur. Het wordt aan Cliënt overgelaten dit risico te verzekeren en/of om van de programmatuur een deugdelijke en volledige reservekopie te maken. Het is Cliënt toegestaan één (1) reservekopie van de programmatuur te 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 (zie artikel 6.3).
- 6.6 Met inachtneming van de overige bepalingen van deze Algemene voorwaarden is Cliënt gerechtigd tot verbetering van fouten in hem ter beschikking gestelde programmatuur als dat noodzakelijk is voor het met de programmatuur beoogde gebruik. Waar in deze Algemene voorwaarden sprake is van 'fouten', wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de door ITmotive schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, ingeval van maatwerkprogrammatuur, aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien Cliënt deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Cliënt is gehouden van fouten onverwijld melding aan ITmotive te maken.
- 6.7 ITmotive vrijwaart Cliënt tegen rechtsvorderingen van derden welke zijn gebaseerd op de bewering dat door ITmotive zelf ontwikkelde programmatuur, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectueel of industrieel eigendom, onder de voorwaarde dat Cliënt ITmotive 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 ITmotive. Cliënt zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan ITmotive verlenen om zich, indien nodig in naam van Cliënt, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door Cliënt ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan ITmotive ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die Cliënt in de programmatuur, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door ITmotive zelf ontwikkelde programmatuur, databestanden, apparatuur of andere materialen, inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectueel of industrieel eigendom of indien naar het oordeel van ITmotive een gedeelte van de aansprakelijkheid van ITmotive beperkt tot het volgende: ITmotive zal zo mogelijk zorgdragen dat Cliënt het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, databestanden, apparatuur of de betreffende andere materialen ongestoord kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door aanpassing van de inbreuk makende onderdelen of door verwerving van een gebruiksrecht ten behoeve van Cliënt. Indien ITmotive naar uitsluitend haar oordeel niet of niet anders dan op voor haar (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorgdragen dat Cliënt het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, zal ITmotive het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. ITmotive zal haar keuze in dit kader niet maken dan na overleg met Cliënt. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van ITmotive wegens schending van rechten van intellectueel of industrieel eigendom van een derde is geheel uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringsverplichtingen van ITmotive voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde programmatuur, databestanden, apparatuur en/of materialen (i) in een niet door ITmotive gemodificeerde vorm, (ii) in samenhang met niet door ITmotive geleverde of verstrekte zaken of programmatuur of (iii) op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, programmatuur, databestanden en/of andere materialen zijn ontwikkeld of bestemd.
- 6.8 Cliënt garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan ITmotive van apparatuur, programmatuur, databestanden, of andere materialen zoals beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's, ontwerp materiaal, etc. met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). Cliënt zal ITmotive vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat een zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.
- 7. Medewerking door Cliënt ; telecommunicatie**
- 7.1 Cliënt zal ITmotive steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen, waaronder het verstrekken van toegang tot zijn gebouwen. Indien Cliënt in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst eigen personeel inzet, zal dit personeel beschikken over de noodzakelijke kennis, ervaring, capaciteit en kwaliteit.
- 7.2 Cliënt draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur, databestanden en andere producten en materialen en van de door ITmotive te verlenen diensten, en is eveneens verantwoordelijk voor de controle en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.
- 7.3 Indien Cliënt programmatuur, materialen, databestanden of gegevens op een informatiedrager aan ITmotive ter beschikking stelt, zullen deze voldoen aan de door ITmotive voorgeschreven specificaties.
- 7.4 Indien Cliënt de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, apparatuur, programmatuur of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van ITmotive stelt of indien Cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft ITmotive het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft zij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van ITmotive tot uitoefening van enig ander wettelijk recht.
- 7.5 Ingeval medewerkers van ITmotive op locatie van Cliënt werkzaamheden verrichten, draagt Cliënt kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste

faciliteiten, zoals een werkruimte met computer en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle geldende (wettelijke) eisen en voorschriften betreffende arbeidsomstandigheden. Cliënt vrijwaart ITmotive voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van ITmotive, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Cliënt of van onveilige situaties in diens organisatie. Cliënt zal de binnen zijn organisatie geldende huis en beveiligingsregels tijdig aan de in te zetten medewerkers van ITmotive kenbaar maken.

- 7.6 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Cliënt verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige en adequate beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van ITmotive staan. ITmotive is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Cliënt bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of grove schuld van ITmotive. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten is ITmotive gerechtigd Cliënt toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. ITmotive kan toegewezen toegangs- of identificatie codes wijzigen. Cliënt behandelt de toegangs codes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. ITmotive is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt.

8. Leveringstermijnen

- 8.1 Alle door ITmotive genoemde of overeengekomen (leverings-)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan ITmotive bekend waren. ITmotive spant zich er naar behoren voor in overeengekomen (leverings-)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings-) termijn brengt ITmotive niet in verzuim. In alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt ITmotive wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Cliënt haar schriftelijk in gebreke heeft gesteld. ITmotive is niet gebonden aan al dan niet uiterste (leverings-)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Evenmin is ITmotive gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen ITmotive en Cliënt zo spoedig mogelijk in overleg treden.

9. Beëindiging overeenkomst

- 9.1 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.
- 9.2 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen indien aan 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. ITmotive is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot

schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van Cliënt vervalt het recht tot gebruik van aan Cliënt ter beschikking gestelde programmatuur van rechtswege.

- 9.3 Indien Cliënt op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 9.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij Cliënt bewijst dat ITmotive ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die ITmotive vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige paragraaf bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

10. Aansprakelijkheid van ITmotive; vrijwaring

- 10.1 De totale aansprakelijkheid van ITmotive wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één (1) jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één (1) jaar. In geen geval echter zal de totale vergoeding voor directe schade, daaronder begrepen schade door dood of lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken, meer bedragen dan EUR 100.000,= (honderdduizend) Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- redelijke kosten die Cliënt zou moeten maken om de prestatie van ITmotive aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van Cliënt wordt ontbonden.
 - 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;
 - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Cliënt aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
- 10.2 Aansprakelijkheid van ITmotive voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Cliënt, verminking of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door Cliënt aan ITmotive voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door Cliënt aan ITmotive voorgeschreven toeleveranciers en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 10.1, uit welken hoofde dan ook, is uitgesloten.
- 10.3 De in voorgaande leden van dit artikel 10 genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van ITmotive..
- 10.4 De aansprakelijkheid van ITmotive wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien Cliënt ITmotive onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en ITmotive 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 ITmotive in staat is adequaat te reageren.
- 10.5 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Cliënt de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij ITmotive meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen ITmotive vervalt door het enkele verloop van zes (6) maanden na het ontstaan van de vordering.

- 10.6 Cliënt vrijwaart ITmotive voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Cliënt aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door ITmotive geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover Cliënt bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 10.7 Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan ITmotive zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.

11. Overmacht

- 11.1 Geen der 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 ITmotive, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Cliënt aan ITmotive zijn voorgeschreven evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, programmatuur van derden waarvan het gebruik door Cliënt aan ITmotive is voorgeschreven.
- 11.2 Indien een overmacht situatie langer dan honderd tachtig (180) 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.

12. Toepasselijk recht en geschillen

- 12.1 De overeenkomsten tussen ITmotive en Cliënt worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

B. DIENSTVERLENING

De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze Algemene voorwaarden, van toepassing indien ITmotive diensten verleent, zoals advisering, toepasbaarheidsonderzoek, opleidingen, cursussen, trainingen, consultancy, detachering, hosting, het ontwerpen, ontwikkelen, implementeren of beheeren van programmatuur, websites of informatiesystemen en dienstverlening met betrekking tot netwerken. Deze bepalingen laten de in deze Algemene voorwaarden opgenomen bepalingen betreffende specifieke diensten, zoals gebruik en onderhoud van programmatuur, onverlet.

13. Uitvoering

- 13.1 ITmotive zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van ITmotive worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst ITmotive uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.
- 13.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is ITmotive gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat Cliënt de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 13.3 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is ITmotive gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Cliënt op te volgen. ITmotive is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 14.

- 13.4 Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is ITmotive steeds gerechtigd na overleg met Cliënt deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
- 13.5 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de door ITmotive verleende diensten eens per week achteraf verschuldigd.

14. Wijziging en meerwerk

- 14.1 Indien ITmotive op verzoek of met voorafgaande instemming van Cliënt werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen ("meerwerk"), zullen deze werkzaamheden of prestaties door Cliënt worden vergoed volgens de dan geldende tarieven van ITmotive. Onder meerwerk wordt in ieder geval verstaan: (i) reparatie van bestanden door ontbreken van reservekopie of de weigering deze terug te plaatsen; (ii) reconstructie van bestanden, het opheffen van bestandsverstorings; (iii) reparatieactiviteiten veroorzaakt door bedieningsfouten van de Cliënt en/of oorzaak buiten de programmatuur; (iv) onnodig gebruik van de helpdesk door onvoldoende opleiding van Cliënt met betrekking tot de programmatuur; (v) ter beschikking stellen van extra exemplaren van de softwaregebruikersdocumentatie; (vi) werkzaamheden met betrekking tot installeren, implementeren, dupliceren en vertalen van programmatuur; (vii) levering van eventueel noodzakelijke softwaremodificaties en verbeterde releases bij het in service nemen van reeds eerder ingezette programmatuur; (viii) adviserings-, softwareengineering- en ondersteuningswerkzaamheden; (ix) meerkosten voortvloeiend uit de uitvoering van werkzaamheden ten behoeve van de softwareservice of opheffing van een tekortkoming buiten de ITmotive gebruikelijke werktijden; (x) kosten voortvloeiend uit de diagnose of opheffing van een tekortkoming ten gevolge van ondeskundig gebruik van programmatuur, een bedieningsfout of andere niet aan ITmotive toe te rekenen omstandigheden; (xii) activiteiten die ook door Cliënt zelf kunnen worden uitgevoerd, echter op verzoek van Cliënt door ITmotive worden uitgevoerd. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd. ITmotive is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek om meerwerk te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 14.2 Cliënt aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 14.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Cliënt en ITmotive, kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Cliënt nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de overeenkomst.
- 14.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal ITmotive Cliënt desgevraagd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

15. Opleidingen, cursussen en trainingen

- 15.1 Voor zover de dienstverlening van ITmotive bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan ITmotive steeds vóór de aanvang daarvan de ter zake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training worden beheerst door de bij ITmotive gebruikelijke regels.
- 15.2 Cliënt kan een inschrijving tot twee (2) weken voor aanvang van de training kosteloos annuleren. Bij annulering binnen twee (2) weken voor aanvang van de training brengt ITmotive vijftig procent (50%) van de cursusprijs in rekening. Bij annulering binnen vierentwintig (24) uur voor aanvang van de training brengt ITmotive de volledige cursusprijs in rekening. Ook bij het niet komen

- opdagen van de cursist wordt de volledige cursusprijs in rekening gebracht. Wel kan na onderling overleg de afgemelde cursist zonder bijkomende kosten worden vervangen door een andere door Cliënt aangewezen cursist.
- 15.3 Cliënt kan een inschrijving tot twee (2) weken voor aanvang van de training kosteloos verschuiven naar een andere trainingsdatum. Bij een verschuiving binnen twee (2) weken voor aanvang van de training brengt ITmotive vijftig euro (€ 50,00) administratiekosten in rekening. Eenmaal verschoven trainingen kunnen niet nogmaals verschoven of geannuleerd worden. Annulering en verschuiving kunnen alleen schriftelijk worden doorgegeven.
- 15.4 De cursisten van Cliënt dienen te beschikken over basiskennis Windows 2000 of hoger. In geval van klachten met betrekking tot de training dient Cliënt zich in eerste instantie te wenden tot de docent, alvorens zich tot de directie van ITmotive te wenden.
- 15.5 Trainingen vinden slechts doorgang bij een minimum aantal van vier (4) cursisten. Bij onvoldoende inschrijvingen kan ITmotive een training annuleren. In een dergelijk geval zal ITmotive cursisten hierover tijdig schriftelijk berichten. Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van ITmotive aanleiding geeft, is ITmotive gerechtigd de opleiding, cursus of training te combineren met één of meer andere opleidingen, cursussen of trainingen, of deze op een latere datum, op een andere locatie, en/of op een later tijdstip te laten plaatsvinden.
- 16. Advisering en consultancy**
- 16.1 ITmotive stelt voor de uitvoering van de adviserings- en ondersteuningswerkzaamheden gekwalificeerd personeel ter beschikking. ITmotive spant zich er voor in dat het hiervoor bedoelde personeel gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft, onverminderd het gestelde in artikel 13.4 inzake vervanging.
- 16.2 ITmotive berekent de vergoeding op basis van gewerkte uren, waarbij wachturen gelden als gewerkte uren. De afrekening vindt plaats aan de hand van de urenverantwoordingsformulieren. Bij de berekening wordt het urentotaal op een vol uur naar boven afgerond. Cliënt is geen vergoeding verschuldigd voor verzuimuren van medewerkers van ITmotive door ziekte, verlof of aan ITmotive toe te rekenen omstandigheden.
- 16.3 Voorafgaand aan de uitvoering van de adviserings- en ondersteuningswerkzaamheden wijzen partijen, in overleg, elk een ter zake kundig persoon aan, die er voor zorgdraagt dat beslissingen en maatregelen worden genomen in verband met de advisering en ondersteuning. Cliënt zal zijn wensen betreffende de uitvoering en de aard van de werkzaamheden in beginsel uitsluitend met de contactpersoon van ITmotive bespreken.
- 16.4 De werkzaamheden worden tijdens de bij ITmotive gebruikelijke normale werktijden en op een locatie van Cliënt binnen Nederland uitgevoerd.
- 16.5 Cliënt zal ITmotive de voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke capaciteit op een geschikt computersysteem ter beschikking stellen, zulks in overeenstemming met de door ITmotive voorgeschreven specificaties.
- 16.6 Cliënt is gerechtigd te verzoeken om vervanging van de medewerker die zorgdraagt voor de uitvoering van de adviserings- en ondersteuningswerkzaamheden (i) indien de medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en Cliënt dit binnen drie (3) werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden schriftelijk aan ITmotive kenbaar maakt, dan wel (ii) ingeval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de medewerker. ITmotive zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. ITmotive staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet aanstonds mogelijk is, vervallen de aanspraken van Cliënt op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van Cliënt wegens niet nakoming van de overeenkomst.
- Betalingsverplichtingen van Cliënt betreffende de verrichte werkzaamheden blijven in stand.
- 16.7 Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op het resultaat van de werkzaamheden dat door ITmotive in het kader van deze overeenkomst aan Cliënt wordt verstrekt (bijvoorbeeld in de vorm van schema's, rapporten, notities, ontwerpen of software), berusten uitsluitend bij ITmotive. Eerst na voldoening van de voor de adviserings- en ondersteuningswerkzaamheden verschuldigde vergoeding verkrijgt Cliënt het recht om voornoemde materialen te gebruiken in zijn eigen bedrijf of organisatie. Ieder ander of verdergaand recht van Cliënt tot verveelvoudiging van deze materialen is uitgesloten.
- 16.8 ITmotive aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de selectie van de medewerkers dan wel voor de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding c.q. regie van Cliënt tot stand zijn gekomen.
- 17. Ondersteuning**
- 17.1 Indien voor de programmatuur waarvoor ITmotive aan Cliënt een gebruiksrecht heeft verleend een overeenkomst betreffende ondersteuning is gesloten, verleent ITmotive deze ondersteuning slechts indien Cliënt op het moment van het verzoek om ondersteuning (i) geen veranderingen in de programmatuur heeft aangebracht; (ii) alle verschuldigde betalingen uit hoofde van de overeenkomst aan ITmotive heeft voldaan; en (iii) de gemelde fout reproduceerbaar is. Drie (3) maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde release of versie is ITmotive niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in, noch tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot, de voorgaande software.
- 17.2 Helpdeskondersteuning omvat het beantwoorden van vragen met betrekking tot de bediening van de programmatuur, alsmede korte telefonische advisering en ondersteuning bij het vaststellen van de aard en oorzaak van een probleem. Helpdeskondersteuning wordt slechts verleend op werkdagen (maandag t/m vrijdag) van 08.30 tot 17.00 uur. Indien noodzakelijk zal ondersteuning via remote support worden gegeven. De telefoonkosten zijn voor rekening van de Cliënt.
- 17.3 Oplossen van problemen in programmatuur geschiedt op basis van de volgende prioriteitstelling en de daarbij horende response:
- Prioriteit 1: Systeemstilstand, binnen twee (2) werkuur na ontvangst van de melding wordt gestart met het oplossen van het probleem.
 - Prioriteit 2: Belangrijke functies niet beschikbaar, binnen vier (4) werkuur na ontvangst van de melding wordt gestart met het oplossen van het probleem.
 - Prioriteit 3: Hinderlijke fout, als er sprake is van een hinderlijke fout maar de programmatuur en de documentatie blijft voldoen aan de doelstellingen dan wordt de fout opgelost in de eerstvolgende verbeterde release.
 - Prioriteit 4: Overige fouten, worden opgelost in de eerstvolgende verbeterde release tenzij er naar het oordeel van ITmotive sprake is van een onredelijke verhouding tussen kosten en meerwaarde.
- 17.4 Vragen met betrekking tot het gebruik van de modules, softwarefout en systeemmeldingen worden door Cliënt ingediend middels:
- de Self Service Desk;
 - telefonisch;
 - e-mail aan support adres;
 - Fax.
- 17.5 Registratie en terugkoppeling van vragen, softwarefouten en meldingen vinden plaats via de Self Service Desk.
- 17.6 Indien ITmotive constateert dat er sprake is van niet of onvoldoende gevolgde opleiding, kan ITmotive de ondersteuning staken totdat Cliënt en diens medewerkers voldoende zijn opgeleid. ITmotive zal in dat geval aangeven, welke opleiding of cursus gevolgd zou moeten worden.

C. GEBRUIK / ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR

De in dit hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze Algemene voorwaarden, van toepassing op alle door ITmotive ter beschikking gestelde programmatuur. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op daarbij

behorende documentatie, alles met inbegrip van eventueel door ITmotive te verstrekken nieuwe releases.

18. Gebruiksrecht

18.1. Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verleent ITmotive Cliënt het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de programmatuur. Cliënt zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze Algemene voorwaarden bepaalde omvat het gebruiksrecht van Cliënt uitsluitend het recht de programmatuur te laden en uit te voeren.

18.2. De programmatuur mag door Cliënt uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de ene verwerkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daaromtrent niets anders is overeengekomen, gelden de verwerkingseenheid van Cliënt waarop de programmatuur voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van eerste gebruik op die verwerkingseenheid is aangesloten, als verwerkingseenheid en aantal aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Bij eventuele storing van de bedoelde verwerkingseenheid kan de programmatuur voor de duur van de storing op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt. Het gebruiksrecht kan betrekking hebben op meerdere verwerkingseenheden voor zover dat uit de overeenkomst uitdrukkelijk blijkt.

18.3. Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is Cliënt niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, een derde al dan niet op afstand toegang te geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onder te brengen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Cliënt gebruikt. Cliënt zal de programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten. Cliënt zal de programmatuur niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ('timesharing'). De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan Cliënt ter beschikking gesteld, ook niet indien Cliënt bereid is voor deze terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen. Cliënt erkent dat de broncode een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van ITmotive, danwel van diens licentiegevers cq. (toe)leveranciers bevat.

19. Aflevering, installatie en acceptatie

19.1 ITmotive zal de programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan Cliënt afleveren en, indien door ITmotive uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de programmatuur installeren. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, is Cliënt zelf verantwoordelijk voor de correcte installatie en ingebruikname van de programmatuur.

19.2 Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien (14) dagen na voltooiing van de installatie of, indien schriftelijk is overeengekomen dat ITmotive niet zorgdraagt voor installatie, na aflevering. Gedurende de testperiode is het Cliënt niet toegestaan de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. ITmotive kan

steeds verlangen, derhalve ook indien zulks niet uitdrukkelijk is overeengekomen, dat Cliënt met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op (tussen)resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan ITmotive worden gerapporteerd.

19.3 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd: a. indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij voltooiing van de installatie of, indien schriftelijk is overeengekomen dat ITmotive niet zorgdraagt voor installatie, bij aflevering, dan wel b. indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel c. indien ITmotive vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 19.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten in de zin van artikel 6.5 zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 19.6 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de programmatuur, indien Cliënt daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

19.4 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Cliënt ITmotive hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.

19.5 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten in de zin van artikel 6.5 bevat, zal Cliënt ITmotive uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. ITmotive zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te (doen) herstellen, waarbij ITmotive gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleem vermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

19.6 Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van ITmotive om deze kleine fouten in het kader van de fouterstelregeling van artikel 20, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals de vormgeving van gebruikersinterfaces.

19.7 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet

19.8 Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in artikel 19.3 heeft tot gevolg dat ITmotive ten volle gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door ITmotive is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake de installatie van de programmatuur. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van Cliënt op grond van artikel 19.6 betreffende kleine gebreken en artikel 20 betreffende fouterstel.

19.9 Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt Cliënt de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van voltooiing van de installatie bevindt, derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en andere gebreken, onverminderd de verplichtingen van ITmotive ingevolge de fouterstelregeling van artikel 20. In

alle gevallen geldt het bepaalde in artikel 19.8 onverminderd.

20. Garantie

- 20.1 ITmotive zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de programmatuur in de zin van artikel 6.6 binnen een redelijke termijn te (doen) herstellen indien deze binnen een periode van zes (6) maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen zes (6) maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij ITmotive zijn gemeld. ITmotive garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat alle fouten en overige gebreken worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van Cliënt is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval ITmotive volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. ITmotive kan volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van onoordeelkundig gebruik van Cliënt of van andere niet aan ITmotive toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de verplichting tot fouterherstel. De verplichting tot fouterherstel vervalt indien Cliënt zonder schriftelijke toestemming van ITmotive wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.
- 20.2 Herstel van fouten zal geschieden op een door ITmotive te bepalen locatie. ITmotive is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- 20.3 ITmotive heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 19.1 bedoelde periode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

21. Onderhoud

- 21.1 Cliënt gaat gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met ITmotive aan. Cliënt zal overeenkomstig de gebruikelijke procedures van ITmotive geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd aan ITmotive melden. Na ontvangst van de melding zal ITmotive zich naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van artikel 6.5 te (doen) herstellen en/of verbeteringen aan te (doen) brengen in latere nieuwe releases van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door ITmotive te bepalen wijze en termijn aan Cliënt ter beschikking worden gesteld. ITmotive is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen. Cliënt zal zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe release installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is ITmotive niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 21.2 ITmotive staat er niet voor in dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of andere gebreken zal werken of dat alle fouten of andere gebreken worden verbeterd.
- 21.3 ITmotive kan de kosten van herstel volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik, of van andere niet aan ITmotive toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan ITmotive is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.

22. Programmatuur van toeleveranciers

- 22.1 Indien en voor zover ITmotive programmatuur van derden aan Cliënt ter beschikking stelt, zullen voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Cliënt aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Cliënt ter inzage bij ITmotive en ITmotive zal deze voorwaarden aan Cliënt op zijn verzoek kosteloos toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Cliënt en ITmotive om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Algemene voorwaarden onverkort.