

Algemene Voorwaarden



PrimeSkapes

Postbus 1076
2600BB Delft

Verwersdijk 101
2611NG Delft

Telefoon: +31 (0) 6-24654629
Fax: +31 (0) 15-7503649
Email: Info@PrimeSkapes.com
Web: www.PrimeSkapes.com

Giro: 1933901
KvK: 27287563
BTW: NL126904194B01

1. Algemene bepalingen

® PrimeSkapes is een wettig gedeponieerd merk.

Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

PrimeSkapes : de gebruiker van deze algemene voorwaarden

Opdrachtgever : de wederpartij van PrimeSkapes.

1.1 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, contracten en overeenkomsten van of met PrimeSkapes en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard. Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
2. Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.2 Offertes en acceptatie

1. Alle offertes en prijsopgaven door of vanwege PrimeSkapes gedaan zijn vrijblijvend, zowel wat prijs, inhoud als levertijd betreft en vervallen na 30 (dertig) dagen van dagtekening, tenzij anders aangegeven.
2. PrimeSkapes is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 (dertig) dagen na dagtekening wordt bevestigd.
3. Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat de door Opdrachtgever voor akkoord getekende offerte of contract door PrimeSkapes is ontvangen en geaccepteerd.
4. Aanvullingen op en wijzigingen van de overeenkomst kunnen slechts met wederzijds goedvinden tot stand komen en dienen schriftelijk te worden vastgelegd ondertekend door de Opdrachtgever en PrimeSkapes.
5. PrimeSkapes behoudt zich het recht voor dienstverlening en/of toegang voor wie dan ook zonder opgaaf van reden te weigeren.

1.3 Duur en beëindiging

1. Een overeenkomst voor onbepaalde tijd kan door partijen worden beëindigd door schriftelijke mededeling aan de wederpartij met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand vanaf het einde van de maand waarin de schriftelijke mededeling is ontvangen. Ontvangst van de schriftelijke mededeling tot beëindiging wordt door de wederpartij ook schriftelijk bevestigd.
2. PrimeSkapes heeft het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien Opdrachtgever:

- in staat van faillissement is verklaard,
- surseance van betaling heeft aangevraagd of verkregen of anderszins het vrije beheer over zijn vermogen heeft verloren.
- Een betalingsachterstand heeft m.b.t. betaling van verstuurde facturen met meer dan 3 maanden

Opdrachtgever heeft alsdan geen recht op enige schadevergoeding.

1.4 Levertijd

1. De door PrimeSkapes opgegeven levertijden zijn indicatief en zijn nimmer te beschouwen als een fatale termijn. Een overschrijding van een genoemde levertijd brengt PrimeSkapes niet in verzuim en geeft geen aanspraak op schadevergoeding of ontbinding.

1.5 Ontoerekenbare tekortkomingen

1. In aanvulling van al hetgeen in de wet en jurisprudentie onder ontoerekenbare tekortkomingen wordt verstaan, leveren ook de volgende omstandigheden ontoerekenbare tekortkoming van PrimeSkapes op:
 - a. tekortschietende inzetbaarheid van betrokken uitvoerende personen, bijvoorbeeld als gevolg van ziekte, arbeidsongeschiktheid, persoonlijke onmisbaarheid, werkstakingen, of beëindiging van dienstverband, overeenkomst van opdracht of freelance-contract;
 - b. vertraging bij of tekortkoming door toeleveranciers.
2. Indien de ontoerekenbare tekortkoming niet langer dan twee maanden duurt, behoudt PrimeSkapes zich het recht voor de uitvoering van de overeenkomst zo lang op te schorten, totdat de omstandigheden die de ontoerekenbare tekortkoming opleveren zich niet meer voordoen. Indien de ontoerekenbare tekortkoming langer dan twee maanden duurt, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst tussentijds te beëindigen zonder inachtneming van enige opzegtermijn. PrimeSkapes behoudt zich alsdan het recht voor betaling te vorderen van prestaties die bij de uitvoering van de betreffende overeenkomst zijn verricht, voordat is gebleken van de omstandigheden die de ontoerekenbare tekortkoming opleverden.

1.6 Prijzen

1. Alle prijzen, in offertes, contracten of op andere wijze overeengekomen, zijn exclusief BTW en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
2. Is met Opdrachtgever een vaste prijs overeengekomen dan zal deze vaste prijs slechts betrekking hebben op de in de overeenkomst genoemde werkzaamheden en diensten van PrimeSkapes. PrimeSkapes kent alleen een inzetverplichting. Eventuele werkzaamheden en diensten die in aanvulling of wijziging daarop in opdracht van Opdrachtgever door PrimeSkapes worden geleverd, hierna te noemen "meerwerk", zullen indien en voor zover hiermee meer dan 10% van de overeengekomen vaste prijs is gemoeid, op basis van nacalculatie aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
3. De navolgende omstandigheden kunnen aanleiding geven tot meerwerk en daarmee tot afrekening op de wijze als in artikel 1.6 lid 1 voorzien:
 - a. uitbreiding of wijziging van analyse, pakket van eisen en wensen of ontwerp, nadat deze door Opdrachtgever is goedgekeurd;

- b. eisen, wensen, randvoorwaarden of verwachtingen van Opdrachtgever die ten tijde van het aangaan van de overeenkomst niet, of niet in volle omvang, of onvoldoende duidelijk aan PrimeSkapes kenbaar zijn gemaakt;
 - c. gebreken en tekortkomingen in producten of diensten van derden, die door PrimeSkapes in redelijkheid niet waren te voorzien dan wel waarop PrimeSkapes weinig of geen invloed kan uitoefenen;
 - d. tekortschietende medewerking van Opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst.
4. Opdrachtgever wordt geacht met de uitvoering van meerwerk en de daaraan verbonden kosten te hebben ingestemd wanneer Opdrachtgever de uitvoering van het meerwerk heeft laten plaatsvinden zonder blijk te geven dat het niet werd gewenst.
5. Werkzaamheden waarvoor geen vaste prijs is overeengekomen, zullen op grond van nacalculatie en tegen de overeengekomen tarieven aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Zijn vooraf geen tarieven overeengekomen, dan worden de tarieven bepaald op grond van de bij PrimeSkapes gebruikelijke methoden.
6. PrimeSkapes is gerechtigd om boven op de overeengekomen prijs wachttijden in rekening te brengen, indien PrimeSkapes niet op de afgesproken tijd de werkzaamheden kan uitvoeren ten gevolge van aan Opdrachtgever toe te rekenen oorzaken.
7. Indien in de offerte een "richtprijs" is opgenomen, dan geeft het vermelde bedrag niet meer aan dan een vrijblijvende schatting van de kosten.
8. PrimeSkapes heeft het recht de tarieven te wijzigen. Deze wijzigingen worden uiterlijk twee maanden voordat deze ingaan aan Opdrachtgever bekend gemaakt. Opdrachtgever is alsdan gerechtigd binnen zeven werkdagen na de kennisgeving de overeenkomst te beëindigen per de datum van inwerkingtreding van de wijziging.

1.7 Betalingsvoorwaarden

1. Facturering vindt eenmaal per maand plaats.
2. PrimeSkapes is steeds gerechtigd voorafgaand aan of ter voortzetting van zijn dienstverlening middels een factuur een of meer verrekenbare voorschotten te verlangen, maximaal ter grootte van de te verwachten prestaties in een periode van twee maanden vooruit. Bij gebreke van betaling daarvan is PrimeSkapes bevoegd zijn werkzaamheden niet aan te vangen, op te schorten of te staken.
3. Facturen dienen uiterlijk 21 (eenentwintig) dagen na factuurdatum te zijn voldaan inclusief BTW en op de door PrimeSkapes aan te wijzen bank- of girorekening. Bij niet-tijdige betaling is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is, ook zonder een daartoe strekkende ingebrekestelling, vanaf de vervaldatum een vertragingsrente verschuldigd gelijk aan de geldende wettelijke rente. Indien PrimeSkapes zijn vordering op Opdrachtgever ter incasso uit handen geeft, is Opdrachtgever alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten welke met incasso gemoeid zijn, verschuldigd, waarbij de buitengerechtelijke incassokosten door partijen gefixeerd worden op 15% van de hoofdsom en rente met een minimum van € 100,- exclusief BTW.
4. Opdrachtgever dient eventuele bezwaren tegen de factuur van PrimeSkapes binnen twee weken na factuurdatum aan PrimeSkapes schriftelijk kenbaar te maken, bij gebreke waarvan Opdrachtgever geacht wordt in te hebben gestemd met de hoogte van het factuurbedrag.

1.8 Intellectuele eigendomsrechten en auteursrecht

1. De intellectuele eigendomsrechten op het door PrimeSkapes vervaardigde materiaal, apparatuur, programmatuur en documenten ontwikkeld in het kader van de overeenkomst berusten bij PrimeSkapes.
2. Rechten worden aan Opdrachtgever verleend of, in het voorkomend geval, overgedragen onder de voorwaarde dat Opdrachtgever de daarvoor in het contract of overeenkomst overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.
3. PrimeSkapes vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden uit hoofde van octrooirechten of intellectuele eigendomsrechten. De Opdrachtgever is verplicht bij deze vrijwaring zowel in als buiten rechte te ondersteunen.
4. PrimeSkapes is niet gehouden tot vrijwaring indien:
 - a. de (beweerde) inbreuk het gevolg is van het verschaffen van onjuiste of onvolledige informatie door de Opdrachtgever aan PrimeSkapes;
 - b. de opdrachtgever de door PrimeSkapes geleverde zaken op een andere wijze of voor een ander doel gebruikt dan waarvoor deze (voor zover aan PrimeSkapes bekend) waren bestemd, geleverd of ontwikkeld;
 - c. in door PrimeSkapes geleverde zaken door anderen dan PrimeSkapes wijzigingen zijn aangebracht of deze anderszins zijn bewerkt.

1.9 Geheimhouding en informatie

1. Zowel opdrachtnemer, als opdrachtgever verplichten zich tot volstrekte geheimhouding aangaande alle bedrijfsaangelegenheden van opdrachtgever evenals opdrachtnemer, in de ruimste zin des woords die hen beiden op ongeacht welke wijze ter kennis zijn gekomen voor en tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden.
2. De opdrachtgever zal alle gegevens en bescheiden, welke PrimeSkapes nodig heeft voor het correct uitvoeren van de verleende opdracht, tijdig in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking stellen.
3. PrimeSkapes heeft het recht de uitvoering van de opdracht op te schorten tot het moment dat de opdrachtgever aan de in het vorige lid genoemde verplichtingen heeft voldaan.

1.10 Aansprakelijkheid, vrijwaringen en uitsluitingen

1. Voor zover PrimeSkapes bij zijn activiteiten afhankelijk is van de medewerking, diensten en leveranties van derden, kan PrimeSkapes op geen enkele manier aansprakelijk gesteld worden voor welke schade dan ook voortkomend uit deze relaties met PrimeSkapes of het verbreken ervan ongeacht of deze schade ontstaat of zichtbaar wordt gedurende de relatie met PrimeSkapes.
2. PrimeSkapes is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van onvolkomenheden of tekortkomingen in apparatuur of programmatuur die is vervaardigd door anderen dan PrimeSkapes, daaronder begrepen de door PrimeSkapes meegeleverde of bij Opdrachtgever aanwezige pakketsoftware, software-componenten of runtime-faciliteiten van derden.
3. Indien de aansprakelijkheid van PrimeSkapes voor schade van Opdrachtgever al moet worden aangenomen, dan zal zijn aansprakelijkheid beperkt zijn tot vergoeding van de vervangende schade tot maximaal tweemaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan 6 (zes) maanden, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen

voor 6 (zes) maanden. Iedere aansprakelijkheid van PrimeSkapes voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, daaronder begrepen aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade, gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of winst.

4. Opdrachtgever staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan PrimeSkapes van apparatuur, programmatuur of materialen met het doel van gebruik, bewerking of verbetering en Opdrachtgever vrijwaart PrimeSkapes tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.
5. PrimeSkapes aanvaardt geen aansprakelijkheid indien door hem verstrekte programmatuur op een andere wijze wordt gebruikt dan waarvoor zij is ontwikkeld of bestemd, noch indien de door hem verstrekte programmatuur door Opdrachtgever of door derden is gewijzigd of aangevuld.
6. De opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan PrimeSkapes ter beschikking gestelde informatie, teksten en bescheiden. Voor schade, voortvloeiende uit onjuiste of onvolledige informatie door de opdrachtgever is PrimeSkapes niet aansprakelijk.

1.11 Wijziging van de voorwaarden

1. PrimeSkapes behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 (dertig) dagen na schriftelijke bekendmaking van de wijziging.
3. Indien Opdrachtgever een wijziging in deze voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot op de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de overeenkomst ontbinden per deze datum.

1.12 Geschillenregeling en toepasselijk recht

1. Indien bij gerechtelijke uitspraak een of meer artikelen van deze voorwaarden ongeldig worden verklaard, zullen overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen PrimeSkapes en Opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en strekking van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen in acht worden genomen.
2. Op alle onder deze voorwaarden gedane aanbiedingen en gesloten overeenkomsten is bij uitsluiting het Nederlands recht van toepassing.
3. Alle geschillen, direct of indirect uit de overeenkomst voortvloeiend of daarmee verband houdend, kunnen uitsluitend bij de bevoegde rechter te Delft aanhangig worden gemaakt.

2 Ontwikkeling van programmatuur

De in dit hoofdstuk "Ontwikkeling van programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien PrimeSkapes in opdracht van Opdrachtgever programmatuur ontwikkelt.

2.1 Programmatuur en gebruiksrecht

1. Onder programmatuur wordt verstaan: alle op daartoe geëigende dragers vastgelegde, al dan niet voor machines leesbare instructies voor het doen functioneren van enige geautomatiseerde voorziening of voor het verwerken van gegevens daarin, alsmede rechtstreeks daarop betrekking hebbende documentatie en met inbegrip van voorbereidend en beschrijvend ontwerp materiaal.
2. Opdrachtgever verkrijgt het niet-exclusieve en niet-overdraagbare recht tot toepassing voor eigen gebruik van de programmatuur in zijn bedrijf of organisatie.
3. De programmatuur mag door Opdrachtgever uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de verwerkingseenheden en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daarover niets is overeengekomen wordt het gebruiksrecht van Opdrachtgever geacht te zijn verstrekt voor die verwerkingseenheden en aantal aansluitingen waarop de programmatuur voor de eerste keer werd gebruikt respectievelijk was aangesloten.
4. Ander gebruik van de programmatuur, daaronder begrepen iedere vorm van beschikbaarstelling daarvan aan derden, is niet geoorloofd.
5. Indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie aan Opdrachtgever *ter beschikking worden gesteld* en is Opdrachtgever gerechtigd in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen onder de voorwaarde dat Opdrachtgever de daarvoor in het contract of overeenkomst overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt. Het exploitatierecht geeft de Opdrachtgever geen recht op hergebruik van de programmatuur in andere projecten.
6. Indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie *inclusief recht op generiek hergebruik in andere projecten bij de Opdrachtgever* aan deze *ter beschikking worden gesteld* onder de voorwaarde dat Opdrachtgever de daarvoor in het contract of overeenkomst overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.
7. PrimeSkapes is bevoegd tot het nemen van technische maatregelen ter bescherming van de programmatuur, terwijl Opdrachtgever is gehouden PrimeSkapes voor dat doel te allen tijde toegang tot de programmatuur te verschaffen.
8. Onverwijld na het eventueel eindigen van het gebruiksrecht van de programmatuur zal Opdrachtgever alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan PrimeSkapes retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat Opdrachtgever bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Opdrachtgever van zodanige vernietiging PrimeSkapes onverwijld schriftelijk melding maken.

2.2 Programmatuur van toeleverancier

1. Indien en voor zover PrimeSkapes programmatuur van derden aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, zullen, mits zulks door PrimeSkapes schriftelijk aan Opdrachtgever is meegedeeld, voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. PrimeSkapes zal deze voorwaarden aan Opdrachtgever op diens eerste verzoek toezenden.

2.3 Aflevering, reclame en acceptatietest

1. PrimeSkapes zal de te ontwikkelen programmatuur aan Opdrachtgever conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door PrimeSkapes uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen.
2. Opdrachtgever dient de geleverde programmatuur bij aflevering, althans zo spoedig mogelijk, te (laten) testen, teneinde zich ervan te vergewissen of het geleverde aan de overeenkomst beantwoordt, in het bijzonder of de programmatuur voldoet aan de overeengekomen functionele specificaties, een en ander ongeacht of reeds een acceptatietest heeft plaatsgevonden.
3. Indien een (onderdeel van) de programmatuur niet voldoet aan de overeengekomen functionele specificaties, hierna aan te duiden met "defect", dient Opdrachtgever dit defect, op straffe van verval van zijn rechten uit artikel 2.4, uiterlijk binnen één maand na levering van de programmatuur aan PrimeSkapes te melden. PrimeSkapes wordt geacht conform de overeenkomst te hebben geleverd indien en voor zover Opdrachtgever niet binnen de termijn van een maand melding heeft gemaakt van een defect.
4. Indien een acceptatietest schriftelijk is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na terbeschikkingstelling of, indien een door PrimeSkapes uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het Opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken.
5. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur defecten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Opdrachtgever PrimeSkapes hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.
6. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur defecten bevat, zal Opdrachtgever PrimeSkapes uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de defecten informeren. PrimeSkapes zal zich naar beste vermogen inspannen de gemelde defecten binnen een redelijke termijn te herstellen, onverminderd het bepaalde in artikel 2.4.

2.4 Defecten in programmatuur

1. Een defect kan slechts worden onderzocht en hersteld nadat Opdrachtgever het defect gedetailleerd omschreven bij PrimeSkapes heeft aangemeld overeenkomstig de procedures die PrimeSkapes hiertoe bekend heeft gemaakt en Opdrachtgever alle door PrimeSkapes noodzakelijk geachte informatie heeft verstrekt over de omstandigheden waaronder het defect zich heeft voorgedaan. Indien geen procedures bekend zijn gemaakt, volstaat een schriftelijke mededeling van Opdrachtgever.
2. Na afloop van de in artikel 2.3 lid 3 genoemde termijn is PrimeSkapes niet gehouden eventuele defecten te herstellen, tenzij er tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten dat zodanig herstel omvat.
3. Een defect kan slechts worden hersteld indien deze reproduceerbaar is.
4. PrimeSkapes kan zijn gebruikelijke tarieven en de kosten van onderzoek en herstel in rekening brengen indien:
 - a. uit nader onderzoek blijkt dat geen sprake is van een defect in de door PrimeSkapes vervaardigde programmatuur; of

- b. de defecten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld; of
 - c. de programmatuur door anderen dan PrimeSkapes is gewijzigd; of
 - d. sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Opdrachtgever; of
 - e. sprake is van andere niet aan PrimeSkapes toe te rekenen oorzaken, waaronder begrepen beperkingen, gebreken of tekortkomingen in apparatuur of programmatuur van anderen dan PrimeSkapes.
5. Verminkte of verloren gegane gegevens worden niet hersteld.
 6. PrimeSkapes garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of defecten zal werken of dat alle defecten zullen worden verbeterd.

3 Onderhoud van programmatuur

De in dit hoofdstuk "Onderhoud van programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen in het hoofdstuk "Ontwikkeling van programmatuur" van toepassing indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de programmatuur onderhoud is inbegrepen.

3.1 Onderhoudsverplichtingen

1. PrimeSkapes zal naar beste vermogen defecten herstellen in nieuwe versies van de programmatuur, onverminderd het bepaalde in paragraaf 2.4. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door PrimeSkapes te bepalen wijze en termijn aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld.
2. Een defect wordt onderzocht op voorwaarde dat deze zich voordoet in een versie van de programmatuur die op dat moment door PrimeSkapes onderhouden wordt en Opdrachtgever alle door PrimeSkapes verstrekte wijzigingen en aanvullingen in die versie heeft aangebracht.
3. PrimeSkapes zal bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de programmatuur deze aan Opdrachtgever ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is PrimeSkapes niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele defecten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot de betreffende oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan PrimeSkapes van Opdrachtgever verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met PrimeSkapes aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.
4. Indien Opdrachtgever niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met PrimeSkapes is aangegaan, kan PrimeSkapes door Opdrachtgever niet gehouden worden op een later moment wel een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.