



Algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden van Cito, gevestigd te Arnhem, geldend voor de volgende rechtspersonen:

- Stichting Cito Instituut voor Toetsontwikkeling te Arnhem (KvK 09103470)
- Cito B.V. te Arnhem (KvK 09151851)
- Cito Certification B.V. te Arnhem (KvK 32042943)
- Cito International B.V. te Arnhem (KvK 09126173)
- Cito Evaluation Services B.V. te Arnhem (KvK 09126169)

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Centraal Gelderland op 19 oktober 2011.

Inhoud:

- A. Algemene bepalingen
- B. Levering van producten anders dan elektronische producten en diensten
- C. Dienstverlening
- D. Gebruiksrecht van elektronische producten en diensten

A ALGEMENE BEPALINGEN

A.1 Definities

A.1.1 In deze Algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Cito:

de rechtspersoon, als hierboven genoemd, die op een aanbieding aan of een overeenkomst met opdrachtgever deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard;

Opdrachtgever:

degene aan wie Cito op basis van een overeenkomst diensten of producten levert, dan wel aan wie een gebruiksrecht is verstrekt;

Opdracht:

de opdracht tot het verrichten van diensten, de levering van producten of het verstrekken van gebruiksrechten.

A.2 Toepasselijkheid

A.2.1 Deze Algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van Cito en overeenkomsten tussen Cito en opdrachtgever.

A.2.2 Aanvullingen of afwijkingen van deze Algemene voorwaarden moeten schriftelijk overeengekomen worden; deze aanvullingen en afwijkingen gelden alleen voor de overeenkomst waarbij ze gemaakt zijn.

A.2.3 De rechten en verplichtingen die uit de in artikel A.2.1 bedoelde overeenkomst(en) voortvloeien, kunnen door de opdrachtgever alleen met schriftelijke toestemming door Cito aan derden worden overgedragen. Op dezelfde wijze zijn deze rechten en verplichtingen niet vatbaar voor overgang van rechtswege.

A.3 Aanbiedingen/overeenkomsten

A.3.1 Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend en hebben een geldigheidsduur van 1 maand, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Een aanbieding die een termijn bevat, kan door Cito herroepen worden, ook na ontvangst van de opdracht, mits binnen 5 werkdagen.

A.3.2 Bij de aanbieding meegezonden documentatiemateriaal is, tenzij anders aangegeven, uitsluitend informatief en bindt Cito niet.

A.3.3 De overeenkomst komt rechtsgeldig tot stand nadat opdrachtgever, binnen de in de aanbieding gestelde termijn en met inachtneming van het in A.3.1 gestelde, het aanbod van Cito heeft aanvaard, respectievelijk nadat Cito de order van de opdrachtgever schriftelijk heeft bevestigd dan wel met de uitvoering van de opdracht is begonnen. De inhoud van de overeenkomst wordt bepaald door de aanbieding en/of opdrachtbevestiging van Cito.

A.4 Prijzen algemeen

A.4.1 Indien de leveringen of diensten met BTW zijn belast, zijn de vermelde prijzen exclusief BTW. Indien BTW verschuldigd is, zal dit in de aanbieding of op de opdrachtbevestiging vermeld worden. Het ontbreken van een dergelijke melding staat de verschuldigdheid van de BTW niet in de weg.

A.4.2 Prijzen zijn gebaseerd op uitvoering binnen normale werktijden. Indien als gevolg van aan de opdrachtgever toe te rekenen oorzaken buiten de normale tijden moet worden gewerkt, dienen de extra kosten door de opdrachtgever te worden gedragen, tenzij in de aanbieding of de opdrachtbevestiging hiermee rekening is gehouden.

A.5 Facturering en betaling

A.5.1 Opdrachtgever dient alle facturen, zonder korting of compensatie, binnen 30 dagen na factuurdatum te betalen door storting op een door Cito aangegeven (post)bankrekening.

A.5.2 De betalingsverplichting van opdrachtgever wordt niet opgeschort indien en voor zover hij meent op zijn beurt jegens Cito aanspraken geldend te kunnen maken.

A.5.3 Binnenkomende betalingen strekken tot voldoening van de oudst openstaande posten, renten en kosten daaronder begrepen, zelfs al verklaart opdrachtgever te dien aanzien anders.

A.6 Wanprestatie

A.6.1 Opdrachtgever is zonder ingebrekestelling in verzuim door het enkele verloop van een betalingstermijn, ongeacht of de overschrijding daarvan hem al dan niet kan worden toegerekend. Onverminderd de aan Cito verder toekomende rechten (opschorting, schadevergoeding, etc.), is Cito alsdan bevoegd over het achterstallige bedrag de wettelijke rente te heffen, te berekenen vanaf de betreffende vervaldag.

A.6.2 Alle door Cito gemaakte buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten in het kader van een geschil met opdrachtgever, zowel eisende als verwerende, zijn voor rekening van opdrachtgever; de buitengerechtelijke incassokosten, vast te stellen conform het incassotarif van de Nederlandse Orde van Advocaten, de gerechtelijke incassokosten op het daadwerkelijk door Cito ter zake van de procedure betaalde bedrag, ook voor zover dit de geliquideerde proceskosten te boven gaat.

A.7 Levering en leveringstermijnen

A.7.1 Cito zal zo spoedig mogelijk na ontvangst van de bestelling/opdracht aan opdrachtgever de producten leveren of ter beschikking stellen, respectievelijk met de verrichting van werkzaamheden en/of diensten aanvangen, indien het bestelde product althans voorradig is en aanvang van de werkzaamheden en/of diensten mogelijk en overeengekomen is. Alle door Cito gehanteerde leveringstermijnen en -data zijn streeftermijnen en -data.

A.7.2 Indien levering of terbeschikkingstelling dan wel verrichting van de werkzaamheden en/of diensten niet binnen de door Cito verwachte termijn kan plaatsvinden, zal Cito, voor zover redelijkerwijs mogelijk, zo spoedig mogelijk na de ontvangst van de bestelling/opdracht van opdrachtgever aan deze de verwachte datum van levering of terbeschikkingstelling dan wel van aanvang van de werkzaamheden en/of diensten meedelen.

A.8 Overmacht

A.8.1 Onder overmacht in de zin van deze Algemene voorwaarden wordt verstaan elke omstandigheid buiten de wil en het toedoen van Cito waardoor de nakoming redelijkerwijs niet van Cito verlangd kan worden. Omstandigheden als hiervoor bedoeld kunnen zijn: oorlog, overheidsmaatregelen, vervoersstoringen van welke aard dan ook, werkstakingen, uitsluiting van of gebrek aan personeel, wanprestatie van derden die door Cito ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst zijn ingeschakeld.

A.8.2 Overmacht geeft Cito het recht:

- de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen;
- de uitvoering van haar verplichtingen op te schorten, zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn.

A.9 Reclame

A.9.1 Opdrachtgever dient eventuele reclames ter zake de uitvoering van een opdracht binnen 8 dagen na de uitvoering van de betreffende opdracht schriftelijk te melden, onder nauwkeurige omschrijving van de klacht(en). Doet opdrachtgever dit niet, zal het recht tot reclameren vervallen. Reclames die betrekking hebben op de hoogte van de factuur moeten binnen 8 dagen na factuurdatum schriftelijk bij Cito worden ingediend.

A.9.2 Het in behandeling nemen van een reclame schort de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op.

A.9.3 Reclame is niet mogelijk, indien de schade is veroorzaakt door nalatigheid van opdrachtgever of doordat opdrachtgever in strijd heeft gehandeld met door Cito gegeven uitdrukkelijke instructies en aanwijzingen, dan wel indien hij niet aan zijn verplichtingen jegens Cito (zowel financieel als anderszins) heeft voldaan.

A.9.4 Indien de ter zake relevante overheidsvoorschriften zich na het sluiten van de overeenkomst wijzigen, kan dat Cito niet toegerekend worden en kan opdrachtgever daaraan geen recht ontleen om te reclameren.

A.9.5 In geval opdrachtgever met inachtneming van het hiervoor in de artikelen A.9.1 tot en met A.9.4 bepaalde reclameert en zijn reclame door Cito gegrond wordt bevonden, zal Cito naar haar keuze de uitvoering van de opdracht aanpassen of een prijsreductie verlenen.

A.9.6 Indien in andere gevallen dan hiervoor vermeld aan een klacht aandacht wordt geschonken, geschiedt dit geheel onverplicht. Voor andere rechtsverhoudingen kunnen daaraan geen rechten worden ontleend.

A.10 Intellectuele eigendomsrechten

A.10.1 Cito behoudt zich alle rechten van intellectueel eigendom voor in de meest ruime zin en in de meest volledige omvang, in het bijzonder auteursrechten op werken als bedoeld in artikel 10 van de Auteurswet, op producten en diensten die voortvloeien uit en/of samenhangen met de opdracht, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Opdrachtgever erkent dat Cito ter zake rechthebbende is.

A.10.2 Opdrachtgever heeft het recht de door Cito geleverde producten en diensten te gebruiken voor eigen gebruik, mits hij heeft voldaan aan zijn financiële verplichtingen jegens Cito. Ieder ander gebruik is niet toegestaan zonder de schriftelijke toestemming van Cito. Opdrachtgever verbindt zich jegens Cito om op generlei wijze (met uitzondering van het toegestane gebruik), direct of indirect, genoemde intellectuele eigendomsrechten te schenden of aan te tasten door gebruikmaking of anderszins.

A.10.3 Het is opdrachtgever niet toegestaan deze rechten zonder de schriftelijke toestemming van Cito geheel of gedeeltelijk aan derden over te dragen of in een gemeenschap, vennootschap of rechtspersoon in te brengen dan wel de door Cito geleverde producten en diensten aan derden in gebruik te geven.

A.10.4 Cito behoudt zich het recht voor de in het kader van de uitvoering van een opdracht vergaarde kennis en ervaring voor andere doeleinden te gebruiken.

A.11 Geheimhouding

A.11.1 Partijen verbinden zich jegens elkaar tot volledige geheimhouding van alles wat hen ter kennis komt op welke wijze dan ook met betrekking tot de opdracht in de meest

brede zin, derhalve met inbegrip van, maar niet beperkt tot: ideeën, producten, processen, werkwijzen, werkzaamheden, knowhow en intellectuele eigendomsrechten. Deze geheimhoudingsplicht duurt onverminderd voort na beëindiging van de opdracht en de relatie tussen partijen.

A.11.2 De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie en gegevens:

- die van publieke bekendheid zijn, anders dan door toedoen van een der partijen (direct of indirect);
- die zijn vrijgegeven ingevolge een wettelijke verplichting of een rechterlijke beslissing, waartegen niet meer in beroep kan worden gegaan;
- ten aanzien waarvan de andere partij schriftelijk ontslag uit de geheimhoudingsplicht heeft verleend.

A.12 Overtreding/boete

A.12.1 De partij die de in de artikelen A.10.1, A.10.2, A.10.3 en A.11.1 neergelegde verplichtingen c.q. verboden schendt, zal de ander een onmiddellijk opeisbare boete van € 10.000,- per overtreding moeten betalen, alsmede een onmiddellijk opeisbare boete van € 500,- voor iedere dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht op schadevergoeding.

A.12.2 Overtreding van de hiervoor genoemde verbods- en gebodsbepalingen door een derde, waarmee de betreffende partij in betrekking staat (bijvoorbeeld door direct of indirect aandelenbezit of door een positie, die het rechtstreeks of indirect uitoefenen van invloed mogelijk maakt), of door een werknemer, zal worden beschouwd als overtreding van zulk een bepaling door die partij zelf.

A.13 Overeenkomsten met medewerkers wederpartij

A.13.1 Tijdens de uitvoering van de opdracht en gedurende 6 maanden daarna, zal geen van de partijen, direct noch indirect, medewerkers van de andere partij, danwel van de in artikel C.3.4 bedoelde derden, die betrokken waren bij de uitvoering van de opdracht, in dienst nemen, danwel contracteren middels een overeenkomst van opdracht, tenzij met schriftelijke toestemming van de wederpartij.

A.14 Aansprakelijkheid

A.14.1 De aansprakelijkheid van Cito voor schade als gevolg van enige tekortkoming in de nakoming van haar verbintenis(sen) jegens opdrachtgever is beperkt:

- in geval van prijzen op basis van nacalculatie tot het door Cito begrote bedrag, en
- in geval van een vaste prijs tot het overeengekomen bedrag.

Indien de overeenkomst een looptijd heeft langer dan één jaar, wordt het begrote c.q. overeengekomen bedrag als bedoeld in de vorige zin, beperkt tot een periode van één jaar. Voor vervolgschade is Cito nimmer aansprakelijk.

A.14.2 Opdrachtgever vrijwaart Cito tegen aanspraken van derden ter zake van schade als gevolg van door Cito geleverde producten en diensten, indien en voor zover de schade veroorzaakt is door nalatigheid van opdrachtgever, ondergeschikten van opdrachtgever, of van anderen die opdrachtgever in het kader van met een derde gesloten overeenkomst(en) heeft gebruikt.

A.14.3 Indien Cito op verzoek van opdrachtgever samenwerkt met een derde of op diens verzoek overeenkomstig artikel C.3.4 een derde inschakelt bij de uitvoering van de opdracht, is Cito voor het door deze derde verrichte deel van de opdracht slechts aansprakelijk indien en voor zover Cito deze aansprakelijkheid schriftelijk heeft aanvaard.

De aansprakelijkheid in geval van schade veroorzaakt door een derde is in ieder geval beperkt tot maximaal het bedrag dat Cito ter zake op deze derde kan verhalen.

A.15 Ontbinding/opschorting

A.15.1 Cito is bevoegd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, per brief of per fax, op grond van gewichtige reden(en) te ontbinden of op te schorten, indien:

- opdrachtgever in strijd handelt met enige bepaling van de overeenkomst tussen partijen en zulk een verzuim niet binnen 14 dagen na verzenddatum van de ingebrekestelling is opgeheven, zonder dat opdrachtgever recht heeft op schadevergoeding;
- opdrachtgever overlijdt, surséance van betaling aanvraagt of aangifte tot faillietverklaring doet;
- het faillissement van opdrachtgever wordt aangevraagd;

- de activiteiten van opdrachtgever worden stilgelegd of geliquideerd;
- op enig vermogensbestanddeel van opdrachtgever beslag wordt gelegd;
- een onderhands akkoord wordt aangeboden.

In deze gevallen is iedere vordering op opdrachtgever inclusief het gehele factuurbedrag direct opeisbaar, zonder dat Cito tot schadevergoeding gehouden is, onverminderd haar rechten op nakoming en/of schadevergoeding.

A.15.2 In alle gevallen waarin opdrachtgever er rekening mee moet houden zijn verplichtingen jegens Cito niet te kunnen nakomen, is hij verplicht dit direct telefonisch aan Cito te melden en deze melding schriftelijk te bevestigen.

A.16 Communicatie

A.16.1 Alle aankondigingen en berichten, en in het algemeen alle contacten ter zake de opdracht, tussen partijen zullen door opdrachtgever worden gedaan aan, respectievelijk dienen te verlopen met de door Cito aangewezen contactpersoon.

A.17 Partiële nietigheid

A.17.1 Indien één of meer bepalingen uit de overeenkomst met opdrachtgever niet of niet geheel rechtsgeldig zijn, blijven de overige bepalingen volledig in stand. In plaats van de ongeldige bepalingen geldt een passende regeling, die de bedoeling van partijen en het door hen nagestreefde economische resultaat op juridisch effectieve wijze zo dicht mogelijk benadert.

A.18 Toepasselijk recht

A.18.1 Op overeenkomsten waarop deze Algemene voorwaarden van toepassing zijn en nadere overeenkomsten die daaruit voortvloeien, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

A.19 Bevoegde rechter

A.19.1 Alle geschillen, welke mochten ontstaan naar aanleiding van de tussen opdrachtgever en Cito gesloten overeenkomsten dan wel van nadere overeenkomsten, die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter te Arnhem.

A.19.2 Voordat één der partijen een geschil aan de rechter ter beoordeling voorlegt, zullen partijen op managementniveau het gerezen geschil uitputtend door middel van probleemoplossend-onderhandelen trachten op te lossen.

A.19.3 Partijen zullen een tussen hen gerezen geschil als strikt vertrouwelijk beschouwen en hierover naar derden toe geen uitspraken doen.

B LEVERING VAN PRODUCTEN ANDERS DAN ELEKTRONISCHE PRODUCTEN EN DIENSTEN

B.1 Toepasselijkheid

B.1.1 De in deze afdeling B vermelde bepalingen zijn naast de Algemene Bepalingen (afdeling A) uit deze Algemene voorwaarden van toepassing, indien Cito aan opdrachtgever bepaalde producten, anders dan elektronische producten en diensten, verkoopt.

B.2 Prijzen en tarieven

B.2.1 Per order en/of verzending kunnen afzonderlijke bedragen in rekening gebracht worden voor de orderbehandeling, verzendkosten en/of administratiekosten. De geldende bedragen worden bekend gemaakt via de gangbare verkoopkanalen zoals prijscouranten, bestelformulieren, internet, e.d. Wijzigingen gaan niet eerder in dan 1 maand na bekendmaking.

B.2.2 Prijzen van producten kunnen worden aangepast, doch niet eerder dan 1 maand na bekendmaking.

B.2.3 Indien wijzigingen als bedoeld onder B.2.1 en B.2.2 worden doorgevoerd na bestelling, doch voor levering, heeft opdrachtgever het recht de bestelling kosteloos te annuleren tot uiterlijk 8 dagen na ontvangst van de factuur.

B.3 Facturering en betaling

B.3.1 Facturering vindt plaats bij of na verzending van de producten, tenzij anders wordt aangegeven. Cito behoudt zich het recht voor producten uitsluitend te leveren op basis

van vooruitbetaling, het afgeven van een machtiging voor automatische afschrijving van de (post)bankrekening van opdrachtgever of via creditcardbetaling.

B.4 Retouren

B.4.1 Retouren worden uitsluitend geaccepteerd na voorafgaande goedkeuring door Cito. Tenzij anders bepaald vindt geen creditering plaats van in rekening gebrachte bedragen voor orderbehandeling, verzendkosten en/of administratiekosten.

B.5 Weigering

B.5.1 Cito behoudt zich het recht voor de levering van producten te weigeren zonder opgave van redenen, danwel voor te behouden aan bepaalde doelgroepen.

C DIENSTVERLENING

C.1 Toepasselijkheid

C.1.1 De in deze afdeling C vermelde bepalingen zijn naast de Algemene Bepalingen (afdeling A) uit deze Algemene voorwaarden van toepassing indien Cito aan opdrachtgever bepaalde diensten levert.

C.2 Facturering

C.2.1 Indien er geen vaste prijs is afgesproken, zal na afloop van elke maand, de tijd die aan een opdracht is besteed, vermeerderd met alle in dezelfde genoemde periode gemaakte onkosten, worden gefactureerd.

C.2.2 Indien een vaste prijs is overeengekomen zal 25% van het in totaal verschuldigde bedrag worden gefactureerd bij aanvang van de opdracht en de resterende 75% naar evenredigheid per maand vooraf.

C.3 Uitvoering van de opdracht

C.3.1 Cito zal de opdracht naar beste inzicht en kunnen uitvoeren.

C.3.2 De in de aanbieding en/of de opdrachtbevestiging genoemde c.q. overeengekomen termijn van uitvoering van de opdracht geldt niet als fatale termijn, ook niet indien deze door opdrachtgever uitdrukkelijk is aanvaard. Bij niet-tijdige uitvoering is Cito dan ook eerst na schriftelijke ingebrekestelling, waarin een termijn van nakoming wordt verleend van één week, in verzuim.

C.3.3 De genoemde c.q. overeengekomen termijn van uitvoering wordt in ieder geval, maar niet uitsluitend, automatisch verlengd met de periode(n) gedurende welke:

- er sprake is van vertraging, tengevolge van enige de uitvoering tijdelijk verhinderende omstandigheid, ongeacht of deze Cito kan worden toegerekend;
- opdrachtgever in één of meer verplichtingen jegens Cito uit welke hoofde dan ook, ongeacht of de redenen daarvoor gegrond zijn of niet, tekort schiet of er gegronde vrees bestaat dat hij daarin tekort zal schieten;
- opdrachtgever Cito niet in staat stelt de overeenkomst uit te voeren; deze situatie doet zich onder andere voor indien opdrachtgever in gebreke blijft Cito de benodigde gegevens, zaken of faciliteiten ter beschikking te stellen (in welk geval Cito het recht heeft de extra kosten in rekening te brengen).

C.3.4 Cito is bevoegd, zonder toestemming van de opdrachtgever, de opdracht uit te laten voeren door (een) derde(n), indien zulks geen afbreuk doet aan de overeengekomen kwaliteit.

C.4 Wijzigingen in de opdracht

C.4.1 Wijzigingen in de oorspronkelijke opdracht van welke aard ook, dienen schriftelijk door Cito aanvaard te worden. Indien dit een hogere prijs veroorzaakt dan voorzien in de aanbieding c.q. opdrachtbevestiging, is Cito gerechtigd de prijs dienovereenkomstig te verhogen. Veranderingen in de opdracht welke vermindering van de kosten ten gevolge hebben, zullen aanleiding geven tot dienovereenkomstige aanpassing van de overeengekomen prijs. De oorspronkelijk overeengekomen termijn van uitvoering komt door de wijziging te vervallen.

C.4.2 Indien blijkt dat uitvoering van de opdracht niet kan leiden tot het door de opdrachtgever beoogde resultaat, zal Cito direct de opdrachtgever daarvan in kennis stellen en in overleg treden over het vervolg. Cito behoudt in dat geval aanspraak op de overeengekomen prijs, tenzij schriftelijk een andersluidende afspraak is gemaakt.

C.5 Opleidingen, cursussen en trainingen

- C.5.1 Tenzij anders is bepaald of overeengekomen geldt, dat de ter zake van een opleiding, cursus, training of examen verschuldigde bedragen moeten zijn voldaan voor aanvang van de opleiding, cursus, training of examen. Bij annulering tot 14 dagen voor aanvang is een percentage van 50% hiervan verschuldigd. Bij annulering binnen 14 dagen voor aanvang is het volledige bedrag verschuldigd.
- C.5.2 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Cito aanleiding geeft, is Cito gerechtigd een opleiding, cursus, training of examen te annuleren, te combineren met één of meer andere opleidingen, cursussen, trainingen of examens, of deze op een later tijdstip te laten plaatsvinden.

C.6 Annulering

- C.6.1 In geval van opzegging door opdrachtgever, welke niet aan Cito is toe te rekenen, zijn alle door Cito ter zake van de order c.q. opdracht gemaakte kosten alsmede de gederfde winst onmiddellijk opeisbaar, met een minimum van 10% van de hoofdsom, alles voor zoveel nodig vermeerderd met eventuele door Cito ten gevolge van de annulering geleden schade.

D GEBRUIKSRECHT VAN ELEKTRONISCHE PRODUCTEN EN DIENSTEN

D.1 Toepasselijkheid

- D.1.1 De in deze afdeling D vermelde bepalingen zijn naast de Algemene bepalingen (afdeling A) uit deze Algemene voorwaarden van toepassing indien Cito aan opdrachtgever een gebruiksrecht verleent op elektronische producten en diensten, waaronder mede begrepen maar niet beperkt tot informatieproducten, computerprogramma's en databanken.

D.2 Definities

- D.2.1 Documentatie:
De door Cito aan opdrachtgever kenbaar gemaakte beschrijving van functionaliteit en gebruiksmogelijkheden van het product of de dienst, op enigerlei wijze, al dan niet in elektronische vorm;
Gebruiksrecht:
Het door Cito krachtens de Licentieovereenkomst aan opdrachtgever verstrekte recht om, met inachtneming van de bepalingen van deze Algemene voorwaarden, een product en/of dienst in zijn organisatie te doen gebruiken;
Licentieovereenkomst:
De door Cito met opdrachtgever in welke vorm dan ook gesloten overeenkomst met betrekking tot beschikbaarstelling van een product of dienst;
Product:
Informatie ('content'), computerprogramma's, databanken en/of andere uitgaven, vastgelegd op en/of opgenomen in elektronische gegevensdragers, zoals onder meer diskettes, CD-ROM's, tapes of andere elektronische gegevensdragers, dan wel anderszins langs elektronische weg of in enigerlei elektronische vorm door Cito aan opdrachtgever ter beschikking gesteld, waaronder door middel van een website of emailbericht, of toegankelijk gemaakt. één en ander in de meest ruime betekenis. Voor wat betreft de omvang en de beperkingen van het gebruiksrecht worden onder het product mede de documentatie, updates alsmede andere tussentijdse toevoegingen aan het product begrepen;
Update(s):
Alle vervolgversies en nieuwe releases van een product welke door Cito aan opdrachtgever ter beschikking worden gesteld;
Dienst:
Een elektronische dienst die Cito aan opdrachtgever levert, waaronder mede begrepen maar niet beperkt tot het aanbieden van informatie, computerprogramma's of databanken 'op afstand'.

D.3 Specificaties en gebruik

- D.3.1 Het product of de dienst zal aan opdrachtgever ter beschikking worden gesteld in een versie of, zoals in geval van terbeschikkingstelling langs elektronische weg, op de wijze als bepaald in de specificaties die door Cito aan opdrachtgever bekend worden gemaakt, en die met de totstandkoming van de licentieovereenkomst worden aanvaard.
- D.3.2 Opdrachtgever is verplicht het product en de dienst, alsmede de eventuele gegevensdragers, ondersteunende apparatuur en elektronische media waarop het product is vastgelegd en/of met behulp waarvan het product kan worden gebruikt, zorgvuldig te gebruiken en te beheren met inachtneming van de aanwijzingen en instructies die door of vanwege Cito worden verstrekt. Opdrachtgever zal alleen aan daartoe bevoegde personen in zijn organisatie het gebruik van het product en/of de dienst en van voornoemde ondersteunende apparatuur en/of elektronische media toestaan.
- D.3.3 Cito is gerechtigd aan opdrachtgever nadere (gebruiks-)aanwijzingen en/of andere instructies ter zake van het gebruik van het product en/of de dienst, ondersteunende apparatuur en/of elektronische media te geven.
- D.3.4 Onverminderd overige bepalingen van deze Algemene voorwaarden is het opdrachtgever slechts toegestaan zich tot de informatie, opgenomen in een product of dienst, toegang te verschaffen met inachtneming van het bepaalde in de relevante licentieovereenkomst met betrekking tot het product of de dienst. De op deze wijze verkregen informatie is beperkt tot de interne bedrijfsvoering van opdrachtgever. De reikwijdte van het gebruiksrecht voor het product of de dienst kan per product en dienst verschillen en is samen met andere voorwaarden opgenomen in de licentieovereenkomst. Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar en niet-exclusief, tenzij partijen hierover afwijkende afspraken maken.
- D.3.5 Het is opdrachtgever niet toegestaan de in het product of in de dienst voorkomende aanduidingen omtrent het makerschap en/of het vertrouwelijke karakter van het product of de dienst en/of enige verwijzing naar Cito, te wijzigen of te verwijderen.

D.4 Aflevering en installatie; risico

- D.4.1 Opdrachtgever dient zelf voor de installatie van het product of de dienst te zorgen, mede aan de hand van de daartoe door of vanwege Cito verstrekte documentatie, tenzij partijen hierover afwijkende afspraken maken.
- D.4.2 Cito is nimmer aansprakelijk voor enige door opdrachtgever geleden schade, welke het gevolg is van een onjuiste installatie/implementatie van het product of de dienst door opdrachtgever.

D.5 Garantie en aansprakelijkheid ter zake van het product

- D.5.1 Ter zake van aansprakelijkheid voor gebreken in het product geldt in afwijking van artikel A.14 het bepaalde in dit artikel. Van een gebrek in de zin van dit artikel is uitsluitend sprake indien het product of de dienst niet functioneert conform de specificaties die staan vermeld in de aan opdrachtgever kenbaar gemaakte documentatie.
- D.5.2 Cito garandeert niet dat het product of de dienst geheel foutloos is en zonder onderbrekingen kan werken. Tevens garandeert Cito niet dat het product of de dienst voldoet aan de doelstellingen die opdrachtgever heeft.