

Algemene leverings- voorwaarden Cito

Gedeponeerd bij de
Kamer van Koophandel
Centraal Gelderland.



Inhoudsopgave

I Algemene bepalingen **4**

Artikel 1	Definities
Artikel 2	Algemeen
Artikel 3	Totstandkoming en uitvoering Overeenkomst
Artikel 4	Prijs en betaling
Artikel 5	Duur van de Overeenkomst
Artikel 6	Geheimhouding
Artikel 7	Intellectueel eigendomsrecht
Artikel 8	Aansprakelijkheid
Artikel 9	Overmacht
Artikel 10	Ontbinding van de Overeenkomst
Artikel 11	Toepasselijk recht en geschillen

II Levering van Producten **8**

Artikel 12	Kosten
Artikel 13	Betaling
Artikel 14	Levering
Artikel 15	Eigendomsvoorbehoud
Artikel 16	Inspectie (reclame) en retourneren
Artikel 17	Garantie

III Levering van Diensten **9**

Artikel 18	Uitvoering
Artikel 19	Betaling
Artikel 20	Wijziging en meerwerk
Artikel 21	Annulering cursus / training / examen
Artikel 22	Advisering

IV Gebruiksrecht ten aanzien van Producten en Diensten **10**

Artikel 23	Definities
Artikel 24	Specificaties en gebruik
Artikel 25	Aflevering en installatie
Artikel 26	Garantie en gebrek

I Algemene bepalingen

Artikel 1 Definities

- 1.1 Algemene Leveringsvoorwaarden: de Algemene Leveringsvoorwaarden van Cito die op alle Overeenkomsten van toepassing zijn waarbij Cito Producten en/of Diensten levert aan Klant.
- 1.2 Cito: Stichting Cito Instituut voor Toetsontwikkeling (KvK-nummer 09103470) of Cito B.V. (KvK-nummer 09151851), beide gevestigd aan de Amsterdamseweg 13 te (6814 CM) Arnhem.
- 1.3 Klant: de rechtspersoon met wie Cito een overeenkomst aangaat tot het leveren van producten en/of diensten.
- 1.4 Overeenkomst: de afspraken tussen Cito en Klant waarbij Cito producten en/of diensten levert aan Klant.
- 1.5 Partijen: Cito en Klant gezamenlijk.

Artikel 2 Algemeen

- 2.1 Aanvullingen of afwijkingen van deze Algemene Leveringsvoorwaarden moeten schriftelijk overeengekomen worden; deze aanvullingen en afwijkingen gelden alleen voor de Overeenkomst waarbij ze gemaakt zijn.
- 2.2 Onverminderd het bepaalde in artikel 2.1, kan Cito de Algemene Leveringsvoorwaarden eenzijdig wijzigen. Wijzigingen treden in werking dertig (30) dagen na bekendmaking daarvan aan Klant en zijn van toepassing op alle nieuwe tussen Partijen te sluiten Overeenkomsten en op alle tussen Partijen lopende Overeenkomsten, voor zover deze worden uitgevoerd na de dag van de bekendmaking.
- 2.3 De rechten en verplichtingen die uit een Overeenkomst tussen Partijen voortvloeien, kunnen door Klant alleen met schriftelijke toestemming van Cito aan een derde worden overgedragen.
- 2.4 Indien één of meerdere bepalingen in deze Algemene Leveringsvoorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze Algemene leveringsvoorwaarden volledig van toepassing. Cito en Klant zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht worden genomen.
- 2.5 De toepasselijkheid van inkoopvoorwaarden of andere voorwaarden van Klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij Cito deze geheel of gedeeltelijk schriftelijk heeft aanvaard. Eventuele aanvaarding is voor Cito slechts bindend voor die ene specifieke Overeenkomst.

Artikel 3 Totstandkoming en uitvoering Overeenkomst

- 3.1 Alle aanbiedingen van Cito zijn veertien (14) dagen geldig, tenzij door Cito schriftelijk anders is aangegeven.
- 3.2 Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Cito opgegeven eisen, specificaties en andere gegevens waarop Cito haar aanbieding baseert.
- 3.3 Cito behoudt zich het recht voor beperkingen op te leggen ten aanzien van de afnamefrequentie van producten en/of diensten.
- 3.4 Cito behoudt zich het recht voor per bestelling dan wel per levering een kredietlimiet te bepalen onder nader te stellen voorwaarden. Cito behoudt zich voorts te allen tijde het recht voor niet tot levering over te gaan in geval van overschrijding van een gesteld kredietlimiet.
- 3.5 De leveringstermijn is nimmer een fatale termijn.
- 3.6 Cito heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

- 3.7 Klant is gehouden alle informatie waarvan hij weet dan wel waarvan hij behoort te weten dat deze noodzakelijk is voor de uitvoering van de opdracht, tijdig aan Cito te verstrekken. Klant staat in voor de juistheid van de door hem verstrekte informatie.
- 3.8 Indien Cito voor de uitvoering van de Overeenkomst gegevens nodig heeft van Klant, vangt de uitvoeringstermijn pas aan nadat Klant de gegevens juist en volledig aan Cito ter beschikking heeft gesteld.
- 3.9 Cito is gerechtigd de Overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.
- 3.10 Indien de Overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, kan Cito de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten, totdat Klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 3.11 Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen Partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de Overeenkomst overgaan.

Artikel 4 Prijs en betaling

- 4.1 De in de aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief btw, andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de Overeenkomst te maken kosten (daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten), tenzij schriftelijk anders is aangegeven.
- 4.2 Prijzen zijn gebaseerd op uitvoering binnen normale werktijden. Indien als gevolg van aan Klant toe te rekenen oorzaken buiten de normale tijden moet worden gewerkt, dienen de extra kosten door Klant te worden gedragen, tenzij in de aanbieding of de opdrachtbevestiging anders is bepaald.
- 4.3 Een (samengestelde) prijsopgave verplicht Cito niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen gelden niet automatisch voor toekomstige Overeenkomsten.
- 4.4 Indien en voor zover de Overeenkomst tussen Partijen een duurovereenkomst is, heeft Cito het recht om de prijs aan te passen vanaf ingang van een nieuwe periode zoals bepaald in artikel 5.2. Een prijsverhoging wordt ten minste drie (3) maanden voor ingangsdatum aangekondigd op de in de Overeenkomst genoemde wijze of wordt bij gebreke daarvan schriftelijk aangekondigd.
- 4.5 Cito heeft het recht om prijzen aan te passen gedurende de looptijd van een overeengekomen periode in geval van een nadien ingetreden verhoging van een of meer kostprijfactoren – zoals bijvoorbeeld, maar daartoe niet beperkt, loonkosten, belastingen, sociale premies, verzekeringskosten, wijziging van wisselkoersen, huisvestingskosten, energiekosten e.d. Een dergelijke prijsverhoging wordt ten minste drie (3) maanden voor ingangsdatum schriftelijk aangekondigd. Indien Klant niet akkoord wenst te gaan met de verhoging, dan heeft Klant het recht de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen binnen dertig (30) dagen na aankondiging van de nieuwe prijs tegen de datum dat de nieuwe prijs in werking zou treden.
- 4.6 De betaaltermijn is een fatale termijn. Indien in de Overeenkomst geen betaaltermijn is opgenomen, dan geldt een betaaltermijn van dertig (30) dagen vanaf de factuurdatum.
- 4.7 Indien Klant niet binnen de betaaltermijn heeft betaald, dan is hij van rechtswege in verzuim. Klant is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand, alsmede buitengerechtigde incassokosten ten bedrage van 15% van het openstaande bedrag, met een minimum van € 150,00.
- 4.8 Cito heeft het recht de door Klant gedane betalingen in de eerste plaats te laten strekken tot voldoening van de kosten, vervolgens tot voldoening van de opengevallen rente en tenslotte tot voldoening van de hoofdsom, ook al verklaart Klant te dien aanzien anders.
- 4.9 Klant is niet gerechtigd enige betalingsverplichting op te schorten, dan wel zich op verrekening te beroepen.

Artikel 5 Duur van de overeenkomst

- 5.1 Indien en voor zover de Overeenkomst tussen Partijen een duurovereenkomst is, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van één (1) jaar geldt.
- 5.2 Na de overeengekomen duur of bij gebreke daarvan de duur van één (1) jaar, wordt de Overeenkomst telkens stilzwijgend verlengd met de duur van één (1) jaar. De Overeenkomst kan worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden tegen het einde van een overeengekomen periode.

Artikel 6 Geheimhouding

- 6.1 Beide Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld, als men weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat deze van vertrouwelijke aard is of informatie waarvan men kan verwachten dat de verspreiding daarvan schade kan berokkenen aan de andere partij. De partij die vertrouwelijke informatie ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt is.
- 6.2 Hetgeen vermeld is in artikel 6.1 in deze Algemene leveringsvoorwaarden geldt niet voor informatie die:
 - a reeds het rechtmatig bezit was van de ontvangende partij voordat deze van de betrokken partij werd verkregen;
 - b onafhankelijk door de ontvangende partij is ontwikkeld zonder gebruikmaking van informatie of gegevens van de betrokken partij;
 - c algemeen bekend is of wordt of algemeen toegankelijk wordt gemaakt, anders dan door een handelen of nalaten van de ontvangende partij;
 - d door een derde aan de ontvangende partij bekend wordt gemaakt, zonder dat een geheimhoudingsverplichting jegens de betrokken partij wordt geschonden; of
 - e openbaar dient te worden gemaakt krachtens de wet, een verordening of een gerechtelijk bevel of bij besluit van een andere overheidsinstantie, op voorwaarde dat de ontvangende partij zich tot het uiterste inspant om de omvang van die openbaarmaking te beperken en de betrokken partij tevoren in kennis stelt van een zodanige voorgenomen openbaarmaking.

Artikel 7 Intellectueel eigendomsrecht

- 7.1 Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de door Cito aangeboden producten en/of diensten, waaronder opleidings-, toets- en examenmateriaal of andere materialen zoals handleidingen analyses, ontwerpen, rapporten, berusten uitsluitend bij Cito, haar licentiegevers of toeleveranciers.
- 7.2 Het betalen door Klant van een bedrag voor het verkrijgen van hetgeen waarvoor hij aan Cito een opdracht heeft gegeven, houdt tenzij schriftelijk anders overeengekomen, nimmer een overdracht van een intellectueel eigendomsrecht in.
- 7.3 Klant garandeert het intellectueel eigendomsrecht van derden te respecteren en vrijwaart Cito van vorderingen van derden jegens haar die verband houden met enige (vermeende) inbreuk daarop.
- 7.4 Door het in het kader van de opdracht aan Cito ter beschikking stellen van materialen, werken, etc. geeft Klant onvoorwaardelijke toestemming aan Cito deze materialen, werken, etc. op welke wijze dan ook te gebruiken, voor zover dit voor een behoorlijke uitvoering van de opdracht redelijkerwijs noodzakelijk is.
- 7.5 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.
- 7.6 Zodra Klant ervan op de hoogte raakt dat derde(n) inbreuk (dreigen te) maken op de intellectuele eigendomsrechten van Cito, zal Klant Cito daarover terstond informeren en

redelijkerwijs meewerken aan het beëindigen van de ongeoorloofde handelwijze van deze derde(n).

Artikel 8 Aansprakelijkheid

- 8.1 Cito is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat zij is uitgegaan van door of namens Klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- 8.2 De aansprakelijkheid van Cito is beperkt tot directe schade. Hierbij geldt een maximum van (a) in geval van prijzen op basis van nacalculatie: het door Cito begrote bedrag, (b) in geval van een vaste prijs: het overeengekomen bedrag, dan wel (c) indien de Overeenkomst een looptijd heeft langer dan één (1) jaar: het begrote c.q. overeengekomen bedrag behorend bij de periode van één (1) jaar. Echter in geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Cito voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, meer dan vijfhonderdduizend euro (€ 500.000) bedragen.
- 8.3 Aansprakelijkheid voor indirecte schade is uitgesloten, zoals, maar niet beperkt tot, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Klant, schade als gevolg van vermindering of verlies van gegevens of documenten.
- 8.4 De uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Cito komen te vervallen als de schade het gevolg is van opzet of grove schuld aan de zijde van Cito.
- 8.5 Tenzij nakoming door Cito blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Cito wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien klant Cito onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor nakoming wordt gegeven, en Cito ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Cito in staat is adequaat te reageren.
- 8.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij leverancier meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding vervalt door het enkele verloop van vierentwintig (24) maanden na het ontstaan van de vordering.
- 8.7 Indien Cito door derden mocht worden aangesproken, dan is Klant gehouden Cito zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht Klant in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is Cito, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van Cito en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van Klant.
- 8.8 Klant vrijwaart Cito voor aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de opdracht schade lijden.
- 8.9 Klant vrijwaart Cito voor schade veroorzaakt door een door Cito op voordracht van Klant ingeschakelde derde.

Artikel 9 Overmacht

- 9.1 Cito is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van Cito wordt onder andere verstaan: oorlog, terrorisme, militair optreden, overheidsmaatregelen, brand, weersomstandigheden, vervoersproblemen, elektriciteitsstoring, storing van internet, storing van datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (cyber)crime, tekortkoming in de nakoming van verplichtingen door toeleveranciers van Cito en stakingen.
- 9.2 Zodra duidelijk is dat een overmachtssituatie langer dan zestig (60) dagen zal duren, heeft zowel Cito als Klant het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. De Producten en/of Diensten die Cito op grond van de overeenkomst reeds voor het intreden van overmacht heeft geleverd, mag Cito in rekening brengen bij Klant.

Artikel 10 Ontbinding van de Overeenkomst

- 10.1 Aan beide Partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, ook na schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn voor nakoming wordt gesteld, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de overeenkomst.
- 10.2 Cito is gerechtigd de Overeenkomst met Klant per direct en zonder het vereiste van een ingebrekestelling te ontbinden, indien:
 - a nakoming door Klant blijvend onmogelijk is;
 - b aan Klant, al dan niet voorlopig, surseance van betaling wordt verleend;
 - c ten aanzien van Klant faillissement wordt aangevraagd of deze in staat van faillissement verkeert;
 - d indien de onderneming van Klant wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen.
- 10.3 Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van Cito op Klant onmiddellijk opeisbaar.
- 10.4 Indien Cito tot ontbinding van de Overeenkomst overgaat, is zij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan voor Klant.

Artikel 11 Toepasselijk recht en geschillen

- 11.1 Op alle rechtsbetrekkingen tussen Cito en Klant is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.
- 11.2 Eventuele geschillen tussen Partijen, voortvloeiend uit of verband houdend met deze Algemene leveringsvoorwaarden, dan wel onder deze voorwaarden gedane aanbiedingen, offertes en Overeenkomsten, kunnen in eerste aanleg uitsluitend worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter te Arnhem. Partijen zullen echter in alle gevallen trachten een minnelijke oplossing voor het geschil te bereiken teneinde een gerechtelijke procedure te voorkomen.

II Levering van Producten

Wanneer Cito Producten levert, zijn naast de algemene bepalingen van deze Algemene leveringsvoorwaarden, de in deze afdeling opgenomen bepalingen van toepassing.

Onder Producten wordt in deze afdeling in elk geval verstaan: boeken, leermiddelen of toetsen en overige educatief materiaal aangeboden op papier of op een fysieke drager.

Artikel 12 Kosten

Per order kunnen afzonderlijke bedragen in rekening worden gebracht voor de orderbehandeling, verzendkosten en/of administratiekosten. De geldende bedragen worden bekendgemaakt via de gangbare verkoopkanalen zoals bestelformulieren, website, e.d.

Artikel 13 Betaling

Cito behoudt zich het recht voor Producten uitsluitend te leveren op basis van vooruitbetaling, het afgeven van een machtiging voor automatische afschrijving van de bankrekening van Klant of via creditcardbetaling.

Artikel 14 Levering

- 14.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, vindt levering plaats af magazijn van Cito. De Producten zijn voor risico van Klant vanaf het moment van levering, ook al is de eigendom nog niet op Klant overgegaan.

- 14.2 Klant is verplicht om de Producten af te nemen op een door Cito aangegeven leveringsdatum en tijdstip. Indien geen leveringsdatum en tijdstip zijn overeengekomen, dan is Klant verplicht de Producten op eerste verzoek van Cito af te nemen.
- 14.3 Indien Klant de afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies, dan is Cito gerechtigd voor rekening en risico van Klant alle maatregelen (zoals opslag onder derden) te treffen die zij noodzakelijk acht.
- 14.4 Cito behoudt zich het recht voor de levering van Producten te weigeren zonder opgave van redenen, dan wel voor te behouden aan bepaalde doelgroepen.

Artikel 15 Eigendomsvoorbehoud

- 15.1 Alle geleverde en nog te leveren Producten blijven uitsluitend eigendom van Cito, totdat alle vorderingen die Cito op Klant heeft of zal verkrijgen, volledig zijn betaald.
- 15.2 Zolang de eigendom van de Producten niet op Klant is overgegaan, mag deze de Producten niet verpanden of aan derden enig ander recht daarop verlenen.
- 15.3 Klant is verplicht de Producten die onder het eigendomsvoorbehoud zijn afgeleverd met de nodige zorgvuldigheid en als herkenbaar eigendom van Cito te bewaren.
- 15.4 Cito is gerechtigd de Producten die onder eigendomsvoorbehoud zijn geleverd en nog bij Klant aanwezig zijn, terug te (laten) nemen, indien Klant in gebreke is met de nakoming van zijn betalingsverplichtingen.
- 15.5 Onverlet het bepaalde in artikel 15.1 tot en met 15.4, blijven de overige aan Cito toekomende rechten onverminderd van kracht.

Artikel 16 Inspectie (reclame) en retourneren

- 16.1 Klant is gehouden het geleverde te (doen) onderzoeken, onmiddellijk op het moment dat de Producten hem ter beschikking worden gesteld. Eventuele gebreken dienen uiterlijk binnen tien (10) dagen na ontdekking, dan wel nadat deze redelijkerwijs ontdekt hadden kunnen worden, schriftelijk door Cito te zijn ontvangen op straffe van verval.
- 16.2 Indien vaststaat dat het geleverde gebrekkig is en dienaangaande tijdig is gereclameerd, dan zal Cito het gebrekkige Product binnen redelijke termijn te harer keuze vervangen of zorg dragen voor herstel van het gebrek. In geval van vervanging is Klant gehouden om het te vervangen Product aan Cito te retourneren.
- 16.3 Retourzendingen worden uitsluitend geaccepteerd na voorafgaande schriftelijke goedkeuring door Cito. Tenzij schriftelijk anders bepaald, vindt geen creditering plaats van in rekening gebrachte bedragen voor orderbehandeling, verzendkosten en/of administratiekosten.

Artikel 17 Garantie

Cito verstrekt geen verdere garantie dan is vermeld in de informatie die bij het Product is gevoegd.

III Levering van Diensten

Wanneer Cito Diensten levert, zijn naast de algemene bepalingen van deze Algemene leveringsvoorwaarden, de in deze afdeling opgenomen bepalingen van toepassing.

Onder Diensten wordt in deze afdeling in elk geval verstaan: alle door Cito te verrichten Diensten, waaronder het geven van cursussen en trainingen, het afnemen van examens, het geven van advies en het uitvoeren van onderzoek.

Artikel 18 Uitvoering

- 18.1 Cito zal de Dienst naar beste kunnen en inzicht uitvoeren. Alle Diensten van Cito worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting.

- 18.2 Cito is bevoegd, zonder (voorafgaande) toestemming van Klant, de Dienst uit te laten voeren door (een) derde(n).

Artikel 19 Betaling

- 19.1 Indien er geen vaste prijs is afgesproken, zal na afloop van elke maand de tijd die aan een Dienst is besteed, vermeerderd met alle in dezelfde genoemde periode gemaakte onkosten, worden gefactureerd.
- 19.2 Indien een vaste prijs is overeengekomen, kan Cito een deel van het in totaal verschuldigde bedrag vooraf factureren.

Artikel 20 Wijziging en meerwerk

- 20.1 Wijzigingen op verzoek van Klant in de oorspronkelijke dienstverlening, van welke aard dan ook, dienen schriftelijk door Cito te worden aanvaard.
- 20.2 Indien Cito prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de in het vorige lid overeengekomen prestatie vallen, zullen deze door Klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven.
- 20.3 Indien blijkt dat uitvoering van de Dienst niet kan leiden tot het door Klant beoogde resultaat, zal Cito Klant daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis stellen. Partijen zullen alsdan in overleg treden omtrent het vervolg van de Dienst. Klant blijft aan Cito de overeengekomen vergoeding verschuldigd, tenzij Partijen schriftelijk anders overeenkomen.

Artikel 21 Annulering cursus/training/examen

- 21.1 Cito is gerechtigd een cursus/training /examen te annuleren, waarbij Klant de keuze heeft (a) tot terugbetaling van het betaalde bedrag voor de cursus/training /examen of (b) indien de cursus/training/examen is verplaatst, deel te nemen op de nieuw vastgestelde datum.
- 21.2 Klant is gerechtigd de cursus/training/examen, enkel schriftelijk (waaronder per e-mail), te annuleren. Klant dient in dat geval de navolgende kosten aan Cito te voldoen:
- bij annulering tot veertien (14) dagen voor de afgesproken aanvang: 50% van de volledige opdrachtsom;
 - bij annulering tussen zeven (7) en veertien (14) dagen voor de afgesproken aanvang: 75% van de volledige opdrachtsom;
 - bij annulering binnen zeven (7) dagen voor de afgesproken aanvang: 100% van de volledige opdrachtsom.
- De opdrachtsom bedraagt de in de Overeenkomst opgenomen opdrachtsom vermeerderd met kostenverhogende omstandigheden.
- 21.3 Indien op het moment van annulering de schade van Cito hoger is dan de annuleringsvergoeding zoals opgenomen in artikel 21.2, dan kan Cito dit hogere bedrag bij Klant in rekening brengen.

Artikel 22 Advisering

- 22.1 Advisering door Cito op verzoek van Klant is strikt voor de betreffende situatie waarvoor het advies is afgegeven.
- 22.2 Klant is en blijft zelf verantwoordelijk voor het opvolgen van het door Cito gegeven advies.
- 22.3 Aan het door Cito gegeven advies kunnen geen rechten worden ontleend.

IV Gebruiksrecht ten aanzien van Producten en Diensten

Wanneer Cito een gebruiksrecht ten aanzien van Producten en/of Diensten levert, zijn naast de algemene bepalingen in deze Algemene leveringsvoorwaarden, de in deze afdeling opgenomen bepalingen van toepassing.

Artikel 23 Definities

Dienst: een elektronische dienst die Cito aan Klant levert, waaronder mede begrepen maar niet beperkt tot het aanbieden van informatie, software of databanken 'op afstand'.

Documentatie: de door Cito aan Klant kenbaar gemaakte beschrijving van functionaliteiten en gebruiksmogelijkheden van het Product en/of de Dienst, op enigerlei wijze, al dan niet in elektronische vorm.

Gebruiksrecht: het door Cito krachtens de Overeenkomst aan Klant verstrekte recht om, met inachtneming van de bepalingen van deze Algemene leveringsvoorwaarden, een Product en/of Dienst in zijn organisatie te (doen) gebruiken.

Product: informatie ('content'), software, databanken en/of andere uitgaven, vastgelegd op en/of opgenomen in elektronische gegevensdragers dan wel anderszins langs elektronische weg of in enigerlei elektronische vorm door Cito aan Klant ter beschikking gesteld, waaronder door middel van een website, cloudomgeving 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 vervolgvieses en nieuwe releases van een Product welke door Cito aan Klant ter beschikking worden gesteld en waarin een uitbreiding, verandering of herstel van functionaliteit of inhoud heeft plaatsgevonden.

Artikel 24 Specificaties en gebruik

- 24.1 Het Product en/of de Dienst wordt aan Klant ter beschikking 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 Klant bekend worden gemaakt en die met de totstandkoming van de Overeenkomst worden aanvaard.
- 24.2 Klant is verplicht het Product en/of de Dienst – alsmede de eventuele gegevensdragers, ondersteunende apparatuur en elektronische media waarop het Product en/of de Dienst is vastgelegd 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. Klant zal alleen aan daartoe bevoegde personen in zijn organisatie het gebruik van het Product en/of de Dienst toestaan.
- 24.3 Cito is gerechtigd aan Klant nadere (gebruiks-)aanwijzingen of andere instructies te geven ter zake van het gebruik van het Product en/of de Dienst, ondersteunende apparatuur of elektronische media.
- 24.4 Het is niet toegestaan de data, inhoud of software van het Product en/of de Dienst te archiveren, downloaden, verveelvoudigen, distribueren, wijzigen, publiceren, in licentie of gebruik te geven, of er afgeleide werken van te maken. Daarnaast is het verboden om het Product en/of de Dienst te gebruiken voor (a) het versturen of plaatsen van materiaal waardoor de werking van het Product en/of de Dienst (mogelijk) wordt beperkt, met inbegrip van een kwaadaardige computercode, (b) enige vorm van extern hergebruik of commercieel hergebruik, (c) enige vorm van wijziging of aanpassing van het Product en/of de Dienst, (d) enige vorm van decompilatie, manipulatie, omzeiling, hindering of verwijdering van de data, inhoud, software of beveiligingsmaatregelen, en (e) het verwijderen van enige aanduiding omtrent gebruikersvoorwaarden, privacy, auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van (intellectuele) eigendom.
- 24.5 Het is Klant slechts toegestaan zich toegang te verschaffen tot de Producten en/of Diensten op de daartoe door Cito voorgeschreven wijze.
- 24.6 Het Gebruiksrecht is niet overdraagbaar en niet-exclusief, tenzij Partijen hierover schriftelijk afwijkende afspraken hebben gemaakt.

- 24.7 Klant draagt zelf de verantwoordelijkheid dat de Producten en/of Diensten kunnen functioneren op zijn hardware en met de overige software.

Artikel 25 Aflevering en installatie

- 25.1 Klant dient zelf voor de installatie van het Product en/of de Dienst te zorgen, mede aan de hand van de daartoe door of vanwege Cito verstrekte Documentatie, tenzij Partijen hierover afwijkende afspraken maken.
- 25.2 Cito is nimmer aansprakelijk voor enige door Klant geleden schade, welke het gevolg is van een onjuiste installatie/implementatie van het Product en/of de Dienst door Klant.
- 25.3 De beschikbare inhoud en functionaliteit van het Product en/of de Dienst kan van tijd tot tijd wijzigen, waarvoor geen toestemming van Klant noodzakelijk is. De inhoud van de Overeenkomst blijft na het uitbrengen van een dergelijke Update onverminderd van toepassing. Wanneer het Product niet als online dienst wordt aangeboden, is Klant zelf verantwoordelijk voor het installeren van Updates van het Product en/of de Dienst.
- 25.4 Cito is gerechtigd om gedurende en na afloop van de Overeenkomst bij Klant te (laten) onderzoeken of het Product en/of de Dienst is gebruikt op een wijze die overeenstemt met de Overeenkomst. De kosten van het onderzoek worden betaald door de partij die ongelijk krijgt.
- 25.5 Voor zover het Product en/of de Dienst als online dienst wordt aangeboden, zal Cito gedurende de looptijd van de Overeenkomst het Product en/of de Dienst op de server van Cito of van derden beschikbaar stellen en beschikbaar houden. Cito spant zich daarbij in om tijdens kantoortijden, met uitzondering van de officiële Nederlandse feestdagen, een optimale beschikbaarheid van het Product en/of Dienst te bieden. Werkzaamheden worden voor zover mogelijk uitgevoerd buiten kantoortijden.
- 25.6 Voor zover het Product en/of de Dienst als online dienst wordt aangeboden, spant Cito zich in om een periodieke kopie (back-up) van de binnen het Product en/of de Dienst opgeslagen gegevens te maken. Indien zich omstandigheden hebben voorgedaan door toedoen van Cito waarbij mogelijk verwerkingen teniet zijn gegaan of onbruikbaar zijn geworden, zal zij zich inspannen voor het herstel, zonder dat zij herstel kan garanderen.
- 25.7 Voor zover het buiten het Product en/of de Dienst opslaan van data (waaronder archief-, back-up en logbestanden) als functionaliteit door Cito wordt aangeboden of het Product en/of de Dienst niet als online dienst wordt aangeboden, is Klant verantwoordelijk voor het maken van back- ups van deze data. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Cito niet aansprakelijk voor enig verlies van data.

Artikel 26 Garantie en gebrek

- 26.1 Cito garandeert niet dat het Product en/of de Dienst geheel foutloos is en zonder onderbrekingen kan werken. Tevens garandeert Cito niet dat het Product en/of de Dienst voldoet aan de doelstellingen die Klant heeft.
- 26.2 Van een gebrek of tekortkoming is uitsluitend sprake indien het Product en/of de Dienst stelselmatig niet functioneert conform de specificaties die staan vermeld in de aan Klant verstrekte of kenbaar gemaakte Documentatie.

Algemene leverings- voorwaarden Cito

Cito

Amsterdamseweg 13
Postbus 1034
6801 MG Arnhem
www.cito.nl

Fotograaf: Gijs Versteeg
© Cito Arnhem (2023)

