

A. Algemene bepalingen**Artikel 1. Definities en begrippen in deze voorwaarden**

1. **Stichting CROW:** de gebruiker van deze algemene voorwaarden, gevestigd aan de Galvanistraat 1, 6716 AE Ede, hierna te noemen CROW.

Opdrachtgever: de wederpartij van CROW.

Overeenkomst: de overeenkomst inzake het uitgeven en verkopen van publicaties, organisatie van congressen en het geven van workshops en cursussen, een en ander in de meest ruime zin van het woord, zoals vastgelegd in een door beide partijen overeengekomen document en de documenten die daarin eventueel van toepassing worden verklaard, zoals de offerte.

Diensten: werkzaamheden die CROW in opdracht en/of ten behoeve van opdrachtgever verricht, zoals onder meer opleidingen, cursussen, trainingen en het organiseren van congressen en evenementen.

Activiteit: een door CROW georganiseerde cursus, training, workshop, etc.

Content: werken, geschriften, informatie of ander materiaal (niet zijnde programmatuur), in welke vorm dan ook door CROW uitgegeven of ter beschikking gesteld.

Cursus: alle door of vanwege of onder licentie van CROW verzorgde of georganiseerde opleidingsprogramma's of onderdelen van opleidingsprogramma's van een of meer dagdelen.

Cursist: de natuurlijke persoon die aan (incompany) cursussen, workshops en voorlichtingen van CROW deelneemt. Cursist kan zelf de opdrachtgever zijn maar ook iemand uit de organisatie van opdrachtgever.

Elektronisch product: een onderling samenhangende hoeveelheid content in digitale of elektronische vorm, inclusief eventueel daarbij behorende updates.

Gelicentieerde gebruiker: een natuurlijke persoon, werkzaam in de organisatie van opdrachtgever, die blijkens de overeenkomst of blijkens deze algemene voorwaarden het recht heeft een elektronisch product of programmatuur te gebruiken.

Offerte: een aanbieding van CROW gericht op het sluiten van een overeenkomst.

Standaardactiviteit: een activiteit waarvan de inhoud door CROW is of wordt vastgesteld.

Maatwerkactiviteit: een activiteit waarvan de inhoud mede in overleg met de opdrachtgever door CROW wordt vastgesteld.

Deelnemer: een natuurlijke persoon ten behoeve waarvan CROW diensten verleent.

Examen: een door of vanwege CROW of door een derde af te nemen examen volgens op een cursus.

Consument: de opdrachtgever die een natuurlijke persoon is en die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met CROW.

Overeenkomst op afstand: een overeenkomst waarbij in het kader van een door CROW georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van artikelen, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van een of meer technieken voor communicatie op afstand.

Verzending: het door CROW aan opdrachtgever toezenden van een product in fysieke vorm (al of niet op een elektronische gegevensdrager) of via een elektronisch communicatienetwerk.

Website: de internetsite www.crow.nl.

Webshop: de webshop op www.crow.nl.

Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingrecht.

Herroepingrecht: de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand.

Voorwaarden: deze algemene voorwaarden van CROW.

Artikel 2. Toepasselijkheid voorwaarden

- De voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen CROW en een opdrachtgever waarop CROW deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken. Het sluiten van een overeenkomst met CROW houdt in dat de opdrachtgever de toepasselijkheid van deze voorwaarden onvoorwaardelijk accepteert.
- De voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met CROW, voor de uitvoering waarvan door CROW derden dienen te worden betrokken.
- Indien een of meer bepalingen in deze voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. CROW en de opdrachtgever zullen dan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zo veel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
- De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- Wanneer in deze voorwaarden sprake is van mededelingen die 'schriftelijk' moeten worden gedaan, wordt daaronder mede verstaan een mededeling per telefax of per e-mail.

- De in deze voorwaarden genoemde bijzondere secties B t/m E prevaleren boven de algemene afdelingen A en F t/m H.
- In het geval deze voorwaarden en de overeenkomst onderling strijdige bepalingen bevatten, gelden de in de overeenkomst opgenomen voorwaarden.

Artikel 3. Totstandkoming overeenkomst

- De algemene offertes en aanbiedingen die door CROW worden gedaan zijn vrijblijvend en herroepelijk, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld.
- Op een door CROW afgegeven offerte betreffende een activiteit is een gestanddoeningstermijn van vier (4) weken van toepassing, tenzij CROW en degene aan wie zij offerte heeft uitgebracht een andere termijn zijn overeengekomen: deze is dan als zodanig vermeld in de offerte.
- Indien de gestanddoeningstermijn zoals vermeld in voorgaand lid wordt overschreden zonder dat een bevestigingsexemplaar door CROW is ontvangen, komt de offerte te vervallen. In voorkomende gevallen worden geen kosten in rekening gebracht.
- Een verlenging van de gestanddoeningstermijn is mogelijk. Een termijnverlenging is slechts van kracht, indien een verzoek hiertoe door CROW schriftelijk is bevestigd aan de betreffende aanvrager.
- Voor alle offertes en aanbiedingen geldt voorts, dat deze zijn gebaseerd op de door opdrachtgever verstrekte gegevens. Bij gebreken onjuistheid of onvolledigheid daarvan kan opdrachtgever aan een (geaccepteerde) offerte of aanbieding geen rechten ten opzichte van CROW ontlenen.
- CROW kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief btw en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, vervoers-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven. De overeenkomst komt tot stand door het plaatsen of doen van een schriftelijke bestelling, inschrijving of opdracht bij CROW en de schriftelijke aanvaarding daarvan door CROW.
- Aanvullingen en wijzigingen van de overeenkomst kunnen slechts en uitsluitend schriftelijk geschieden.
- Opdrachtgever is niet gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit de overeenkomst aan een derde te verkopen en/of over te dragen.
- CROW is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde over te dragen.

Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst

- Alle diensten van CROW worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst CROW uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft CROW het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door hulppersonen en derden. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten. Bij het inschakelen van derden zal CROW de nodige zorgvuldigheid in acht nemen.
- CROW is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van tekortkomingen van derden en gaat ervan uit en bedingt zo nodig bij dezen, dat elke opdracht aan CROW de bevoegdheid inhoudt om eventuele aansprakelijkheidsbeperkingen van derden mede namens de opdrachtgever te aanvaarden.
- De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan CROW aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan CROW worden verstrekt. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat de opdrachtgever de gegevens aan CROW ter beschikking heeft gesteld.
- Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd, kan CROW de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- De opdrachtgever vrijwaart CROW voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van CROW, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van opdrachtgever of van onveilige situaties in diens organisatie. De opdrachtgever zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door CROW ingezette medewerkers kenbaar maken.

Artikel 5. Communicatie

- De opdrachtgever en CROW komen uitdrukkelijk overeen dat door gebruik te maken van elektronische communicatievormen een geldige overeenkomst tot stand komt, zodra aan de voorwaarden in artikel 3 is voldaan. Het ontbreken van een gewone handtekening doet niet af aan

de verbindende kracht van het aanbod en de aanvaarding daarvan.

- Voor misverstaan, verminkingen, vertragingen of niet behoorlijk overkomen van bestellingen en mededelingen ten gevolge van het gebruik van internet of enig ander communicatiemiddel in het verkeer tussen de opdrachtgever en CROW, dan wel tussen CROW en derden, voor zover betrekking hebbend op de relatie tussen de opdrachtgever en CROW, is CROW niet aansprakelijk, tenzij en voor zover sprake mocht zijn van opzet of grove schuld van CROW.
- Als gevolg van de afhankelijkheid van internet en gezien zijn onzekere en soms onstabiele aard, is het mogelijk dat de website van CROW niet altijd toegankelijk is. Hiervoor is CROW nimmer aansprakelijk.

Artikel 6. Levering en termijnen

- Alle door CROW genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen en (oplever)data zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die hem bij het aangaan van de overeenkomst bekend waren. Door CROW genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden CROW niet en hebben steeds slechts een indicatief karakter.
- CROW spant zich er redelijkerwijs voor in uiterste (leverings)termijnen en uiterste opleverdata zo veel mogelijk in acht te nemen. CROW is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kan worden. Evenmin is CROW gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) Of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen CROW en de opdrachtgever in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
- De enkele overschrijding van een door CROW genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum brengt CROW niet in verzuim.
- Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
- Indien de overeenkomst is gewijzigd of aangevuld, is CROW gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat partijen overeenstemming hebben over alle wijzigingen en/of aanvullingen, daaronder begrepen het te bepalen tijdstip van voltooiing van de werkzaamheden, beloning en andere voorwaarden. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst levert geen wanprestatie van CROW op en is voor de opdrachtgever geen grond om de overeenkomst op te zeggen of te ontbinden.
- Mocht CROW onverhoopt niet in staat zijn binnen een overeengekomen fatale levertijd aan zijn verplichtingen te voldoen, dan kan CROW alleen schriftelijk in gebreke worden gesteld, waarbij CROW een termijn van minimaal 14 dagen gegund wordt om haar verplichtingen na te komen.

Artikel 7. Wijziging en meerwerk

- Indien CROW op verzoek of met voorafgaande instemming van de opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door de opdrachtgever worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van CROW. CROW is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- De opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening en de wederzijdse verantwoordelijkheden van de opdrachtgever en CROW kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor opdrachtgever nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.
- Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal CROW de opdrachtgever desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

Artikel 8. Herroepingrecht bij koop op afstand

- Bij de aankoop van zaken middels de website heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende zeven (7)

- werkdagen. Deze termijn gaat in op de dag na ontvangst van het artikel door of namens de consument.
- Tijdens deze termijn zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan CROW retourneren, conform de door CROW verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
 - Indien de consument gebruikmaakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.
 - Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal CROW dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen dertig (30) dagen na de terugzending of herroeping, terugbetalen.
 - CROW behoudt het recht om geretourneerde zaken (binnen of buiten de herroepingsperiode van zeven (7) werkdagen) te weigeren of om slechts een gedeelte van het betaalde bedrag te crediteren, wanneer de verpakking (geheel of gedeeltelijk) is beschadigd, het product is gebruikt of door toedoen van de consument is beschadigd. Bij verzoek tot retournering dient vooraf per e-mail bij CROW melding gemaakt te worden van de naam van de consument, het bestelnummer waaronder het artikel geleverd is. CROW zal daarna het retouradres aan consument doorgeven. Niet-aangemelde retourzendingen worden niet in behandeling genomen.
 - Ongefrankeerde retourzendingen worden niet geaccepteerd.
 - Uitgesloten van het herroepingsrecht zijn:
 - Zaken die door CROW tot stand zijn gebracht in overeenstemming met specificaties van de consument;
 - Zaken die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
 - Zaken die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
 - Digitale producten waarvan de verzegeling is verbroken.
 - De door CROW verleende diensten zoals cursussen, opleidingen, congressen etc. Al deze diensten zijn tijdgebonden en vallen daardoor niet onder de wet koop op afstand.

B. Bijzondere bepalingen verkoop kennisproducten

Artikel 9. Abonnementen

- Een abonnement wordt aangegaan voor de duur van minimaal één jaar. Als ingangsdatum geldt de aanvang van de abonnementsperiode die op de desbetreffende factuur staat vermeld. Indien de factuur geen abonnementsperiode vermeldt, geldt als ingangsdatum het moment van de eerste verzending dan wel het moment van aanvang van de online terbeschikkingstelling. Abonnementen worden per kalenderjaar gefactureerd voor de volledige abonnementsperiode, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- De voor aanvang van een abonnement reeds verschenen publicaties van het desbetreffende kalenderjaar worden op verzoek van opdrachtgever nageleverd, voor zover nog voorradig, en gefactureerd naar rato van het reeds verstrekte gedeelte van het betreffende kalenderjaar.
- Abonnementen worden na afloop van een periode van twaalf maanden tenzij opdrachtgever het abonnement tenminste 1 maand vóór het einde van het kalenderjaar schriftelijk heeft opgezegd.

Artikel 10. Prijzen en kortingen

- De bij de artikelen genoemde prijzen zijn in euro's, en inclusief btw tenzij anders vermeld.
- Alle prijzen en tarieven zijn inclusief verzendkosten binnen Nederland. Bij verzending naar het buitenland worden de kosten hiervan in rekening gebracht.
- CROW is niet verantwoordelijk voor eventuele invoer- of douaneheffingen, indien de bestelling naar een ander land dan Nederland wordt verstuurd. De opdrachtgever dient deze kosten zelf te betalen.
- CROW kan niet gehouden worden aan prijsverminderingen die evident onjuist zijn.

Artikel 11. Facturering

- Voor eenmalige bestellingen ontvangt de opdrachtgever direct bij het bestelde artikel -of als factuuradres en verzendadres niet gelijk zijn per separate post- een factuur.
- Jaarabonnementen worden per jaar vooraf in rekening gebracht.
- Als het factuuradres anders is dan het adres waar het bestelde materiaal naartoe moet worden gestuurd, moet dat in de webshop worden aangegeven.
- Als later een nieuwe factuur moet worden opgesteld, omdat de opdrachtgever onvoldoende of onjuiste gegevens voor de facturering heeft verstrekt (bijvoorbeeld als het ordernummer of het factuuradres ontbreekt of niet juist is) brengt CROW een extra bedrag van € 35,- administratiekosten in rekening.

Artikel 12. Levering

- Levering van de producten vindt, zo mogelijk, plaats binnen zes werkdagen.
- Indien levering van een besteld artikel onmogelijk blijkt te zijn, zal CROW zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd.
- Tenzij anders overeengekomen, geschiedt levering af CROW.
- CROW is niet aansprakelijk voor enigerlei schade tijdens of als gevolg van de bezorging ontstaan aan de zijde van de opdrachtgever of derden tenzij deze aantoonbaar dat de schade het gevolg is van grove schuld, grove nalatigheid, dan wel opzet van de zijde van CROW.
- De uiterste leveringstermijn is dertig (30) dagen na plaatsing van de bestelling/ontvangst van de betaling, behalve voor zover de vertraging niet aan CROW kan worden toegerekend. Tenzij anders overeengekomen, geschiedt aflevering aan het adres dat de opdrachtgever aan CROW heeft opgegeven.
- Genoemde levertijd geldt slechts als indicatie en geldt nimmer als fatale termijn. CROW kan nadere informatie betreffende levertijden vermelden op de website of op andere wijze kenbaar maken. Dergelijke informatie heeft slechts een indicatief karakter.
- CROW is niet verantwoordelijk voor eventuele vertraging die optreedt bij de door CROW ingeschakelde vervoerder. Bij verzending naar adressen buiten Nederland dient rekening te worden gehouden met een langere vervoersduur.
- Indien de bezorging hetzij door (tijdelijk) niet in voorraad zijn, hetzij om andere redenen vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de opdrachtgever hiervan uiterlijk dertig (30) dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De opdrachtgever heeft in dat geval het recht om de bestelling zonder kosten te annuleren. CROW zal in dat geval voor terugbetaling zorg dragen.

Artikel 13. Reclames

- Opdrachtgever heeft de verplichting om de geleverde artikelen onmiddellijk na ontvangst te inspecteren. Eventuele gebreken gebreken dient de opdrachtgever uiterlijk binnen veertien (14) dagen na ontdekking schriftelijk en gemotiveerd aan CROW te melden.
- Indien is aangetoond dat het artikel niet aan de overeenkomst beantwoordt, heeft CROW de keuze de desbetreffende artikelen tegen retournering daarvan te vervangen door nieuwe artikelen dan wel de factuurprijs plus betaalde verzendkosten van verzending daarvan te restitueren.

C. Bijzondere bepalingen cursussen en opleidingen

Artikel 14. Aanmelding

- Aanmelding kan via de website. Als dit niet mogelijk is, kan opdrachtgever een schriftelijk verzoek naar CROW sturen waarna CROW een aanmeldingsformulier zal toezenden.
- De aanmeldingstermijn voor een cursus sluit twee weken voor de aanvangsdatum van de betreffende cursus.
- CROW behoudt zich het recht voor een inschrijving zonder opgave van redenen te weigeren.
- Opdrachtgever ontvangt bericht of de cursist is toegelaten.
- Als het maximale aantal aanmeldingen voor een cursus wordt overschreden, ontvangt de opdrachtgever hierover bericht en indien mogelijk een uitnodiging voor de eerstvolgende cursus.
- Er geldt een minimum aantal inschrijvingen om een cursus door te laten gaan.
- Wanneer een cursus, vanwege te geringe belangstelling op de aangekondigde datum niet doorgaat, krijgt de opdrachtgever hiervan eveneens tijdig bericht. Zonder tegenbericht wordt de inschrijving automatisch doorgeboekt naar de eerstvolgende gelegenheid waarop de desbetreffende cursus van start gaat.

Artikel 15. Annulering en wijziging

- Annulering, wijziging van data en/of een cursus dient schriftelijk te geschieden.
- Per annulering en/of wijziging worden administratiekosten in rekening gebracht zijnde € 35,00 (exclusief btw) met dien verstande dat:
 - Indien annuleringen en/of wijzigingen geschieden minimaal 14 dagen voor de datum van aanvang, geen administratiekosten in rekening worden gebracht;
 - Indien annuleringen en/of wijzigingen geschieden binnen 7 dagen voor datum van aanvang, 50% van het cursusgeld + administratiekosten in rekening worden gebracht of eventueel verrekend met het reeds betaalde cursusgeld van de betreffende cursus;
 - Indien annuleringen en/of wijzigingen geschieden op de dag van aanvang van de cursus of daarna, geen restitutie en/of verrekening van het cursusgeld plaatsvindt;
 - Wijzigingen van bestaande inschrijvingen (per persoon) slechts eenmaal plaats kunnen vinden.
- De mogelijkheid bestaat eenmalig een plaatsvervanger uit dezelfde organisatie aan te wijzen tot op de dag van aanvang. Hiervoor worden alleen administratiekosten in rekening gebracht. Overige wijzigingsregelingen zijn dienovereenkomstig van toepassing.

- Bovenvermelde percentages en bedragen gelden per cursist per cursus. Bij schriftelijk aangeoende overmacht (dit ter beoordeling van CROW) kan hiervan worden afgeweken.

Artikel 16. Organisatie

- De organisatie van alle cursussen berust bij CROW.
- Bij onvoldoende belangstelling behoudt CROW zich het recht voor een cursus te annuleren. In dat geval, maar ook bij overtekening, kunnen gegadigden worden ingeschreven voor een van de andere gelijkwaardige cursussen.
- Alleen indien plaatsing door CROW niet mogelijk is, wordt het cursusgeld gerestitueerd.
- Het cursusmateriaal wordt bij de start van de cursus uitgereikt, tenzij anders vermeld.

Artikel 17. Kosten en facturering

- Als de opdrachtgever niet voor het schriftelijke examen slaagt, kan deze het schriftelijke examen en de werkcolleges bij een volgende gelegenheid tegen een gereduceerd tarief overdoen.
- De les gelden zijn verschuldigd overeenkomstig de tarieven die gelden op het ogenblik van inschrijving en op de manier die de cursist op het aanmeldingsformulier heeft aangegeven. CROW zendt hiervoor een factuur. Als de cursist het verschuldigde lesgeld niet voldoet binnen de termijnen die op de factuur zijn aangegeven, is CROW gerechtigd de toezending van de lessen te staken zonder dat ingebrekestelling is vereist.
- De cursist heeft geen recht op vermindering, kwijtschelding of teruggave van les gelden, als hij/zij niet of slechts in beperkte mate gebruik maakt van de toe te zenden lessen, de werkcolleges of het examen. Ontvangen lessen kunnen niet worden geretourneerd met de bedoeling vermindering, kwijtschelding of teruggave van les gelden te verkrijgen.
- Als het factuuradres anders is dan het correspondentieadres, moet dat in de webshop worden aangegeven.
- Indien later een nieuwe factuur moet worden opgesteld omdat onvoldoende of onjuiste gegevens over facturering zijn verstrekt (bijvoorbeeld het ontbreken van een order- of opdrachtnummer of een ontbrekend of onjuist factuuradres) brengt CROW voor de nieuwe factuur € 35,00 (exclusief btw) administratiekosten in rekening.

Artikel 18. Lessen

- De cursus omvat de lessen die zijn omschreven in de cursusbrochure, die van kracht is op het ogenblik waarop de inschrijving geschiedt.
- De cursist ontvangt het lesmateriaal dat tot de cursus behoort voor aanvang van de cursus. Uitzondering vormt het lesmateriaal voor de cursus verkeerstechniek. Deze wordt in twee delen verzonden.

Artikel 19. Inhoud opleiding

- Het programma van een cursus staat beschreven in de meest recente cursusbrochure en ander voorlichtingsmateriaal van CROW. CROW behoudt zich het recht voor wijzigingen hierin aan te brengen. CROW zal de opdrachtgever daarvan tijdig op de hoogte stellen.
- Alle van of namens CROW in het kader van een cursus door opdrachtgever verkregen informatie en (werk)materiaal is uitsluitend bedoeld voor eigen gebruik van opdrachtgever/cursist of diens organisatie.
- CROW behoudt zich het recht voor het tijdstip, locatie en plaats van de cursus te wijzigen. CROW zal opdrachtgever daarvan tijdig op de hoogte stellen. CROW behoudt zich voorts het recht voor aangekondigde docenten te vervangen.

C. Bijzondere bepalingen mondelinge incompany cursussen, workshops en voorlichtingen

Artikel 20. Deelname

- Voor een activiteit is een minimale deelname vereist van 8 resp. 15 personen (rekening houdend met de inzet van 1 resp. 2 docenten).
- Indien minder dan 8/15 personen hebben deelgenomen zullen variabele kosten in rekening worden gebracht gebaseerd op 8/15 personen.
- CROW is gerechtigd in geval van een standaardactiviteit af te wijken van de indeling (inhoudelijk en in tijd) zoals aangegeven in de bijlage bij de offerte (dagindeling).
- CROW is tevens gerechtigd op enig moment in de activiteit organisatorische en/of inhoudelijke wijzigingen aan te brengen.
- Wijzigingen bedoeld in de voorgaande twee leden geven de opdrachtgever geen aanspraak op restitutie noch schadevergoeding in welke zin dan ook.
- Indien sprake is van een maatwerkactiviteit is CROW evenzeer gerechtigd tot het aanbrengen van wijzigingen als bedoeld in de hieraan vooraf gaande leden, echter niet eerder dan na overleg met de opdrachtgever.
- Een certificaat wordt uitgereikt aan de cursist die een activiteit volledig heeft bijgewoond, tenzij de overeenkomst anders vermeldt.

Artikel 21. Annulering en niet-uitvoering door CROW

- Indien de opdrachtgever de overeenkomst annuleert op een tijdstip van minimaal drie weken of zoveel eerder voor aanvang van de activiteit, is opdrachtgever tien procent (10%) van het vaste deel met een minimum van € 50,00 van het bedrag voorzien in de overeenkomst aan CROW verschuldigd in verband met de daarmee samenhangende administratie- en voorbereidingskosten.
- Indien de opdrachtgever de overeenkomst annuleert op een tijdstip korter dan drie weken voor aanvang van de activiteit, maar eerder dan één dag voor aanvang van de activiteit, is opdrachtgever dertig procent (30%) van het vaste deel van het bedrag, voorzien in de overeenkomst aan CROW verschuldigd met een minimum van € 50,00 in verband met de daarmee samenhangende administratie- en voorbereidingskosten.
- Indien de opdrachtgever de overeenkomst annuleert binnen één dag voor of op de dag van aanvang van de betreffende activiteit of daarna, is opdrachtgever het volledige vaste deel van het bedrag voorzien in de overeenkomst, aan CROW verschuldigd.
- Een annulering als bedoeld in de leden 1, 2 en 3 van dit artikel, dient schriftelijk te worden bevestigd (per post, fax of e-mail). Ten aanzien van de gestelde termijnen geldt de eerste gelegenheid waarop de annulering kenbaar wordt gemaakt als maatgevend.
- In geval van het door CROW niet uitvoeren van de activiteit, zoals vastgelegd in de overeenkomst, zal opdrachtgever CROW alsnog in de gelegenheid stellen deze activiteit binnen een termijn van 3 weken tot uitvoering te brengen. Mocht CROW hieraan niet voldoen zal de opdrachtgever een vergoeding ontvangen van 10% van het vaste deel van het offertebedrag, zoals voorzien in de overeenkomst, met een maximum van € 500,-.
- Indien CROW als gevolg van het niet nakomen van de verplichtingen gehouden is tot betaling van het in lid 5 opgenomen bedrag, wordt na betaling hiervan de overeenkomst als beëindigd beschouwd. CROW kan door opdrachtgever nimmer aansprakelijk worden gesteld voor andere schade, hoe ook te noemen, dan voorzien in dit lid.

Artikel 22. Andere locatie

- Aangezien op een (aangewezen) locatie van opdrachtgever werkzaamheden worden uitgevoerd, garandeert opdrachtgever aan CROW dat de medewerkers van CROW veilig en conform geldende arbo- en milieuregelingen en bij CROW gebruikte gedragscodes kunnen werken gedurende hun verblijf bij opdrachtgever. Tevens vrijwaart CROW in en buiten rechte van alle schade en kosten die samenhangen met, of voortvloeien uit, de schending van deze garantie.
- Opdrachtgever zorgt voor professionele faciliteiten, zoals bepaald in de overeenkomst. Onder professionele faciliteiten worden onder andere verstaan een ingerichte (les)ruimte, geluidsapparatuur, audiovisuele middelen, microfoon, scherm, beamer, kathedier, licht, een podium en dergelijke in de ruimste zin des woords. De opdrachtgever staat ervoor in dat deze faciliteiten tijdig zijn opgesteld, zich in goede staat bevinden en voldoen aan eventuele veiligheidseisen.

D. Bijzondere bepalingen congressen**Artikel 23. Aanmelding en minimum deelname**

- Aanmelding voor een congres, bijeenkomst of symposium kan via de website. De aanmeldingstermijn wordt vermeld bij de desbetreffende bijeenkomst.
- Opdrachtgever ontvangt een bevestiging, met aansluitend een nota voor het verschuldigde bedrag.
- De vermelde congreskosten zijn exclusief btw.
- Indien later een nieuwe factuur moet worden opgesteld omdat onvoldoende of onjuiste gegevens over facturering zijn verstrekt (bijvoorbeeld het ontbreken van een order- of opdrachtnummer of een ontbrekend of onjuist factuuradres) brengt CROW voor de nieuwe factuur € 35,00 (exclusief btw) administratiekosten in rekening.

Artikel 24. Annulering en wijziging

- Annuleringen en wijzigingen van deelname aan congressen kunnen uitsluitend schriftelijk (ook per mail) aan CROW worden doorgegeven onder de volgende voorwaarden:
 - Bij annuleringen en wijzigingen minimaal 14 dagen vóór de datum van aanvang, worden er geen verdere kosten in rekening gebracht.
 - Bij annuleringen en wijzigingen in de 14 dagen vóór de datum van aanvang doorgeeft, bedragen de kosten 50% van het congresgeld.
- Voor annuleringen op de dag van of na aanvang van het congres, vindt geen restitutie plaats.
- Wijzigingen op de dag van of na aanvang van het congres zijn niet mogelijk.
- CROW kent een uitzondering op de voorwaarden. Opdrachtgever heeft namelijk eenmalig het recht om een plaatsvervanger uit dezelfde organisatie aan te wijzen tot op de dag van aanvang. Voor overige wijzigingsregelingen gelden de genoemde voorwaarden.
- Voor sommige congressen geldt een maximum aantal deelnemers. Dit is in de beschrijving van het betreffende

congres aangegeven. Bij onvoldoende belangstelling behoudt CROW zich het recht voor een congres te annuleren zonder schadeloosheid te worden. CROW zal opdrachtgever in voorkomend geval hiervan tijdig op de hoogte brengen.

E. Elektronische producten**Artikel 25. Gebruiksrecht elektronisch product**

- Uitgever verleent aan opdrachtgever een niet-overdraagbaar en niet-exclusief gebruiksrecht voor het elektronisch product. Dit gebruiksrecht omvat uitsluitend de bevoegdheden die in deze algemene voorwaarden uitdrukkelijk zijn toegekend; daarbuiten is het opdrachtgever niet toegestaan het elektronisch product of de daarin begrepen content op welke wijze dan ook geheel of gedeeltelijk openbaar te maken, te vervoelvoudigen of te veranderen.
- Het gebruiksrecht voor een elektronisch product omvat uitsluitend de navolgende handelingen:
 - Indien het elektronisch product door verzending werd geleverd: het downloaden van het elektronisch product op een computer (server) van opdrachtgever teneinde het beschikbaar te maken voor gebruik door gelicentieerde gebruikers;
 - Het door middel van een computer of soortgelijke gegevensverwerkende apparatuur in beeld brengen, raadplegen en laten functioneren van het elektronisch product conform de daarbij behorende gebruiksaanwijzing, specificaties en instructies van uitgever;
 - Het opslaan of printen van niet-substantiële gedeeltes van content uit het elektronisch product;
 - Het overnemen bij wijze van citaat (met inachtneming van art. 15a van de auteurswet) van content uit het elektronisch product in documenten die in het kader van de normale bedrijfsvoering van opdrachtgever worden gemaakt, gebruikt of verzonden.

- Het gebruiksrecht van opdrachtgever voor het elektronisch product mag slechts worden uitgeoefend door gelicentieerde gebruikers. Als gelicentieerde gebruikers worden uitsluitend beschouwd personen die werkzaam zijn in de organisatie van opdrachtgever en ten aanzien van wie in de overeenkomst uitdrukkelijk is bepaald, of uit de overeenkomst onduidelijkzinnig voortvloeit, dat zij gerechtigd zijn tot gebruik van het elektronisch product. Indien in de overeenkomst niet is bepaald wie de gelicentieerde gebruikers zijn, mag het elektronisch product slechts worden gebruikt door één natuurlijke persoon en slechts op één computer. Indien en zodra het elektronisch product is gebruikt door meer of andere personen of op andere apparatuur dan hierboven bedoeld, is opdrachtgever gehouden de vergoeding te betalen die door uitgever gewoonlijk voor dat meerdere gebruik wordt gehanteerd, overigens onverminderd het recht van uitgever tot ontbinding van de overeenkomst en/of het vorderen van schadevergoeding. Het gebruiksrecht wordt steeds verleend onder voorwaarde van volledige en tijdige betaling door opdrachtgever van de voor het elektronisch product geldende vergoeding.
- De in het gebruiksrecht begrepen handelingen mogen uitsluitend worden verricht ten behoeve van eigen bedrijfs- of beroepsactiviteiten van opdrachtgever, doch nooit zodanig dat deze leiden of kunnen leiden tot enige vorm van -al of niet commerciële- exploitatie van het elektronisch product of enig gedeelte daarvan door opdrachtgever of een derde. Het is opdrachtgever niet toegestaan het elektronisch product af te geven aan of beschikbaar te maken voor gebruik door enige derde, tenzij uitgever daartoe vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven.
- Indien het elektronisch product aan opdrachtgever ter beschikking is gesteld op een of meer elektronische gegevensdragers, bijvoorbeeld cd-rom, blijven deze gegevensdragers te allen tijde eigendom van uitgever. Ten aanzien daarvan vindt geen verkoop of eigendomsoverdracht aan opdrachtgever plaats, onverminderd de verplichtingen van opdrachtgever met betrekking tot die gegevensdragers en de risico-overgang zoals elders in deze algemene voorwaarden geregeld.
- Opdrachtgever is verplicht het elektronisch product alsmede de eventuele gegevensdragers waarop het elektronisch product is vastgelegd, zorgvuldig te gebruiken en te beheren met inachtneming van de aanwijzingen en instructies die door of namens uitgever worden verstrekt.

Artikel 26. Service en helpdesk voor elektronische producten

- Indien het elektronisch product door online terbeschikkingstelling wordt geleverd, zal uitgever zich er voor inspannen dat opdrachtgever gedurende vrientwintig uur per dag (met uitzondering van onderhoudsmomenten) toegang heeft tot het product. Indien het elektronisch product niet functioneert conform de door uitgever verstrekte specificaties, kan opdrachtgever zich gedurende de normale werktijden telefonisch of per e-mail (naar gelang het product) wenden tot de helpdesk van uitgever. Uitgever zal zich inspannen de vragen van opdrachtgever ter zake te

beantwoorden. Buiten het bovenstaande en het bepaalde in artikel H. 30(aansprakelijkheid) heeft opdrachtgever geen recht op enige service, ondersteuning of herstel van gebreken met betrekking tot het elektronisch product, tenzij daarover in de overeenkomst of een bijbehorende service level agreement andere afspraken zijn gemaakt.

- Opdrachtgever zal aan uitgever en door uitgever daartoe aangewezen derden te allen tijde toegang verlenen tot de ruimten (van opdrachtgever) waar zich het elektronisch product bevindt en waar dit wordt gebruikt, teneinde te kunnen vaststellen of het gebruik plaatsvindt binnen de kaders van het daarvoor geldende gebruiksrecht en ook overigens de juiste naleving door opdrachtgever van de overeenkomst en deze algemene voorwaarden te kunnen controleren.

Artikel 27. Beveiligingsmaatregelen netwerk van opdrachtgever

- Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is opdrachtgever verantwoordelijk voor een adequate beveiliging en virusprotectie van zijn (computer)systemen. Uitgever is ter zake nimmer aansprakelijk en opdrachtgever vrijwaart uitgever volledig voor alle claims ter zake, ook indien opdrachtgever het beveiligings- en beschermingsniveau op aanwijzing van uitgever heeft aangepast.

F. Vergoedingen en duur overeenkomsten**Artikel 28. Prijzen en betaling**

- Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (btw) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd, mits anders vermeld op de website. Tenzij anders overeengekomen, zijn alle prijzen steeds in euro's en dient opdrachtgever alle betalingen in euro's te voldoen.
- Alle door CROW afgegeven voorcalculaties en begrotingen hebben slechts een indicatief karakter, tenzij CROW schriftelijk anders kenbaar maakt.
- CROW heeft het recht de tarieven te wijzigen. Deze wijzigingen worden uiterlijk twee maanden voordat deze ingaan aan opdrachtgever bekend gemaakt via e-mail, reguliere post en/of via de website van CROW. Opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst te beëindigen tegen de datum van inwerkingtreding van de wijziging, mits de prijswijziging neerkomt op een verhoging.
- CROW stuurt opdrachtgever per betalingstermijn een factuur voor de kosten die samenhangen met de overeenkomst.
- In geval van automatische incasso dient opdrachtgever zorg te dragen voor voldoende saldo op zijn rekening.
- Betaling dient in ieder geval steeds te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum, op een door CROW aan te geven wijze.
- Indien de opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige en/of volledige betaling van een factuur, dan is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim. De opdrachtgever is dan een rente verschuldigd van 1% per maand of een deel van een maand, tenzij de wettelijke handelsrente hoger is, in welk geval de wettelijke handelsrente verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
- Indien de opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de opdrachtgever. De buitengerechtigde kosten worden berekend conform de berekeningsmethode van rapport voorwerk II.

Artikel 29. Opschorting en ontbinding

- De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd tenzij uit de aard der strekking van de verleende opdracht voortvloeit dat deze voor onbepaalde tijd is aangegaan.
- De overeenkomst kan niet tussentijds worden opgezegd tenzij er sprake is van dringende omstandigheden ten gevolge waarvan het van opdrachtgever of CROW in redelijkheid niet meer kan worden gevergd dat de overeenkomst langer voortduurt. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de andere partij te worden bekendgemaakt. Een en ander onverminderd de verplichting van opdrachtgever de volledige overeengekomen vergoeding te betalen.
- Opdrachtgever en CROW zijn te allen tijde bevoegd om de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien opdrachtgever of CROW:
 - In staat van faillissement geraakt, dan wel daartoe een aanvraag is ingediend;
 - Surseance van betaling is verleend dan wel daartoe een aanvraag is ingediend;
 - De bedrijfsvoering staakt.
- CROW is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:
 - Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;

- Na het sluiten van de overeenkomst CROW ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakemen;
 - Indien opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
 - Indien door de vertraging aan de zijde van opdrachtgever niet langer van gebruiker kan worden gevergd dat hij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.
5. CROW heeft tevens de bevoegdheid de afgifte van bescheiden of andere zaken aan opdrachtgever of derden op te schorten, tot op het moment dat alle opeisbare vorderingen op opdrachtgever volledig zijn voldaan.
 6. Indien de voortgang in de uitvoering of de levering van het werk door verzuim van opdrachtgever of door overmacht aan zijn zijde wordt vertraagd, kan door CROW het volledig overeengekomen bedrag in rekening worden gebracht, onverminderd zijn recht verdere kosten, schade en rente te vorderen.
 7. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van CROW op opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien CROW de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
 8. CROW is nimmer aansprakelijk voor de gevolgen van voortijdige beëindiging conform dit artikel.
 9. Overname, fusie of verzelfstandiging c.q. Privatisering van een partij vormt geen reden voor tussentijdse opzegging van de overeenkomst.

G. Aansprakelijkheid, overmacht en klachten

Artikel 30. Aansprakelijkheid

1. CROW zal zijn werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van CROW mag worden verwacht. Indien een fout gemaakt wordt doordat de opdrachtgever hem onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, is CROW voor de daardoor ontstane schade niet aansprakelijk.
2. Hoewel met betrekking tot de inhoud van de door CROW geleverde producten en diensten de uiterste zorg is nagestreefd, kan voor de afwezigheid van fouten of onvolledigheden daarin, of in de doorgifte daarvan, niet worden ingestaan.
3. CROW is niet aansprakelijk voor beveiliging of misbruik door derden van de gegevens die worden opgeslagen of verzonden in het kader van de overeenkomst.
4. In geval van toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is CROW slechts aansprakelijk voor vervangende schadevergoeding, d.w.z. Vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie.
5. De aansprakelijkheid van CROW is daarom beperkt tot de factuurwaarde van de geleverde zaken dan wel de vergoeding welke CROW voor haar werkzaamheden in het kader van de overeenkomst heeft ontvangen. Voor overeenkomsten die een langere looptijd hebben dan zes maanden, geldt dat de aansprakelijkheid verder is beperkt tot maximaal de vergoeding over de laatste zes maanden.
6. Bovendien is de aansprakelijkheid van CROW in totaliteit beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de afgesloten bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico.
7. Voornoemde limiteringen van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing indien er sprake is van grove schuld of opzet door CROW of haar leidinggevenden.
8. Voor personen die CROW op aanwijzing van opdrachtgever heeft ingeschakeld, is CROW niet aansprakelijk.
9. CROW is indien er sprake is van aansprakelijkheid, uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Voor andere directe, indirecte en/of gevolgschade (inclusief maar niet beperkt tot gederfde winst, bedrijfsstagnatiekosten, verlies van relaties, o.a. Voortvloeiende uit enige vertraging, verlies van gegevens, goodwill, overschrijding van een leveringstermijn en/of geconstateerde gebreken) dan door opdrachtgever geleden directe vermogensschade, is CROW niet aansprakelijk.
10. Opdrachtgever is verplicht om binnen twee (2) maanden nadat opdrachtgever een onjuistheid in de uitvoering van de overeenkomst en het al dan niet daaruit voortvloeiende schaderisico heeft gesignaleerd of redelijkerwijze had kunnen signaleren, daarvan schriftelijk mededeling te doen aan CROW.
11. Indien de in het voorgaande lid bedoelde mededeling niet of te laat wordt gedaan, is CROW op geen enkele wijze verplicht tegenover opdrachtgever om de geleden schade ongedaan te maken op wijze die past bij, en aansluit op de inhoud van de opdracht en de aard van de werkzaamheden.
12. Opdrachtgever vrijwaart CROW voor alle aanspraken die derden ten opzichte van CROW pretenderen en uitoefenen ter vergoeding van geleden schade, gemaakte kosten, gederfde winst en andere uitgaven die op enigerlei

wijze verband houden met en/of voortvloeien uit de uitvoering door CROW van de opdracht.

13. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens CROW en de door CROW bij de uitvoering van een overeenkomst betrokken derden, één jaar.

Artikel 31. Overmacht

1. Onder overmacht met betrekking tot de overeenkomst wordt verstaan al wat op dat gebied in wet en jurisprudentie wordt begrepen.
2. CROW is niet gehouden aan haar verplichtingen uit de overeenkomst indien nakomen onmogelijk is geworden door overmacht. De overeenkomst zal dan worden ontbonden.
3. Tot die omstandigheid wordt in elk geval tevens maar niet uitsluitend gerekend: van overheidswege opgelegde verplichtingen die consequenties hebben voor het verstrekken van de dienstverlening middels internet, storingen in systemen die deel uitmaken van internet, storingen in de telecommunicatie, infrastructuur, computerinbraak en uitval van elektriciteitsvoorzieningen.
4. CROW kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
5. Voor zover CROW ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is CROW gerechtigd om het al nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 32. Klachten

1. Klachten over de geleverde diensten dienen door de opdrachtgever in ieder geval binnen 14 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 30 dagen na levering van de betreffende dienst schriftelijk te worden gemeld aan CROW. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat CROW in staat is adequaat te reageren.
2. Indien een klacht gegrond is, zal CROW de diensten alsnog leveren zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels door de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
3. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden of het leveren van zaken niet meer mogelijk of zinvol is, zal CROW slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 26.

H. Overige bepalingen

Artikel 33. Geheimhouding

1. Tenzij enige wetsbepaling, voorschrift of andere regel haar daartoe verplicht, is CROW verplicht tot geheimhouding tegenover derden ten aanzien van vertrouwelijke informatie die is verkregen van de opdrachtgever. De opdrachtgever kan ter zake een ontheffing verlenen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Behoudens schriftelijke toestemming van de opdrachtgever is CROW niet gerechtigd de vertrouwelijke informatie die aan haar door de opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld aan te wenden voor een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen. Hierop wordt echter een uitzondering gemaakt in het geval CROW voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure waarbij deze informatie van belang kan zijn.
3. Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan bedoelde toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden.

Artikel 34. Persoonsgegevens

1. CROW zal gegevens van opdrachtgever, cursist en/of deelnemer opnemen in een geautomatiseerd systeem. De opdrachtgever is verplicht aan CROW de voor de cursusadministratie noodzakelijke informatie te verschaffen, zoals vermeld in de offerte.
2. CROW zal de opgenomen gegevens niet aan derden verstrekken tenzij anders is overeengekomen en de bepalingen voortvloeiende uit de wet persoonsregistratie in acht nemen.
3. Opdrachtgever heeft op elk moment het recht CROW te vragen wat voor gegevens in de database aanwezig zijn en deze te veranderen. CROW kan de veiligheid van de persoonlijke gegevens van de opdrachtgever die middels internet zijn verzonden niet garanderen, aangezien de

mogelijkheid bestaat dat deze persoonlijke gegevens onderschept kunnen worden. Hiervoor kan CROW op geen enkele wijze aansprakelijk worden gehouden.

Artikel 35. Eigendomsvoorbehoud en retentierecht

1. Alle in het kader van de overeenkomst door CROW tot stand gebrachte of geleverde zaken blijven eigendom van CROW, totdat de door opdrachtgever verschuldigde bedragen geheel zijn voldaan.
2. CROW kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegeneerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en (tussen)resultaten van de dienstverlening van CROW onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat opdrachtgever alle aan CROW verschuldigde bedragen heeft voldaan.
3. De door CROW aan opdrachtgever geleverde of ter beschikking gestelde zaken zijn vanaf het moment van feitelijke aflevering of terbeschikkingstelling aan opdrachtgever volledig voor diens rekening en risico.

Artikel 36. Intellectueel eigendom

1. Alle auteursrechten en alle eventuele overige rechten van intellectueel of industrieel eigendom alsmede soortgelijke rechten, waaronder begrepen naburige rechten, databankrechten en rechten tot bescherming van knowhow en vertrouwelijke bedrijfsinformatie, terzake van door CROW aan opdrachtgever geleverde producten en diensten, komen uitsluitend toe aan CROW
2. CROW behoudt zich van alle rechten voor en met betrekking tot het intellectueel eigendom die is verbonden aan de zaken die hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruikt of heeft gebruikt.
3. Het is opdrachtgever niet toegestaan die zaken aan derden ter hand te stellen, anders dan ter inwinnen van een deskundig oordeel over de werkzaamheden van CROW.
4. Het reproductierecht op cursusmateriaal berust bij CROW. Het materiaal mag niet worden vervoelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, databank of op enige andere manier aan derden ter beschikking worden gesteld, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van CROW. Bij overtreding van deze bepaling is CROW gerechtigd de overeenkomst onmiddellijk te beëindigen en schadevergoeding te eisen.
5. Het is opdrachtgever niet toegestaan op basis van de door CROW verzorgde cursus, ontwikkelde leerplannen en het daarbij te gebruiken lesmateriaal zelf, of wel in samenwerking met derden, een soortgelijke opleiding te ontwikkelen of te geven zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van CROW.
6. CROW heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan zijn zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.
7. In geval van overtreding van het in dit artikel bepaalde verbeurt opdrachtgever een boete van € 5.000,- voor iedere overtreding respectievelijk voor iedere dag, een gedeelte van een dag daaronder begrepen, onverminderd de overige rechten die CROW geldend kan maken.

Artikel 37. Toepasselijk recht en voorwaarden

1. Op alle overeenkomsten tussen opdrachtgever en CROW is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. De eventuele toepasselijkheid van het Weens koopverdrag wordt uitgesloten.
2. Alle geschillen verband houdende met of voortvloeiende uit de uitleg en/of nakoming van de overeenkomst van opdracht worden, met uitzondering van de geschillen die tot uitsluitende bevoegdheid van de kantonrechter behoren beslecht door de rechtbank te Arnhem.
3. Deze voorwaarden zijn gedeponereerd bij de kamer van koophandel en zullen door CROW op verzoek kosteloos worden toegezonden. De voorwaarden zijn tevens te raadplegen op de website www.crow.nl. Desgewenst is een pdf van deze voorwaarden te downloaden via www.crow.nl.
4. Van toepassing is steeds de laatst gedeponereerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de rechtsbetrekking met CROW.
5. De Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.