Lindenhaeghe
Vakbekwaamheid in vertrouwde handen

Algemene Voorwaarden — Lindenhaeghe

Deze Algemene Voorwaarden bestaan uit een algemeen deel (artikel 1 tot en met 23) en een bijlage met aanvullende, labelspecifieke bepalingen. Bij strijdigheid tussen het algemene deel en de bijlage prevaleert de bijlage voor zover het de labelspecifieke bepalingen betreft.

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de dienstverlening van Lindenhaeghe B.V. (KvK 54004500), Lindenhaeghe Opleidingen B.V. (KvK 65173031), Lindenhaeghe Examens B.V. (KvK 59344741) en Lindenhaeghe International B.V. (KvK 80692974), alle gevestigd te Rotterdam, hierna gezamenlijk en ieder afzonderlijk te noemen ‘Opleider’.

Inhoudsopgave

1. Begripsbepalingen
2. Algemeen
3. Inschrijving en totstandkoming van een Examen, Opdracht, Opleiding of Project
4. Leeromgeving en Dashboard
5. Informatie
6. Inzet derden
7. Deelnemingskosten
8. Betaling en incasso
9. SEPA-machtiging
10. Credits
11. Toegang tot en verstrekking van Materialen
12. Incompany-diensten
13. Intellectuele eigendomsrechten
14. Wijzigingen door de Opleider
15. Opschorten, opzeggen of beëindigen van een Overeenkomst door Partijen
16. Aansprakelijkheid
17. Omgeving, serviceniveaus en dienstverlening
18. Privacy en persoonsgegevens
19. Geheimhouding
20. Klachten en geschillen
21. Deelname via intermediairs
22. Goed deelnemerschap en AI
23. Slotbepalingen

Bijlage — Lindenhaeghe

24. Annulering van Opleidingen en Examens (open inschrijvingen)
25. Annulering van Incompany-diensten
26. PA (Permanent Actueel) en de Wft-vakbekwaamheidsverplichting
27. Diplomadossier
28. Incompany-diensten: CDFD-accreditatie examenlocaties
29. Examens
30. Doorgifte resultaten aan derden
31. Contactgegevens en klachtenkanalen

Lindenhaeghe
Vakbekwaamheid in vertrouwde handen

Artikel 1 - Begripsbepalingen

De in deze Algemene Voorwaarden gebruikte begrippen hebben de hiernavolgende betekenis, tenzij daarover andere schriftelijke afspraken zijn gemaakt. Begrippen in enkelvoud omvatten eveneens het meervoud en omgekeerd, voor zover de tekst dit vereist.

1. **Abonnementsdienst:** verzamelnaam voor de digitale producten aangeboden door de Opleider in de vorm van een periodieke afname, bijvoorbeeld maandelijks.
2. **Algemene Voorwaarden:** deze Algemene Voorwaarden gelden voor deelname aan door (of in samenwerking met) de Opleider georganiseerde en/of ontwikkelde Examens, Opdrachten, Opleidingen of Projecten en Incompany-diensten. Voornoemde opsomming is niet limitatief.
3. **Annuleringsdatum**: de datum waarop een annulering is binnengekomen bij de Opleider. Indien dit op een feest- of weekenddag plaatsvindt, geldt de eerstvolgende werkdag als Annuleringsdatum.
4. **Annuleringskosten**: kosten die in rekening worden gebracht bij annulering van een Dienst.
5. **Beheerdersportaal:** de digitale omgeving waarin organisatiebeheerders van Opdrachtgevers komen vanuit hun Dashboard. Afhankelijk van hun rol kunnen zij hier bestellingen plaatsen en financiële details behorend bij facturen inzien. Voornoemde opsomming van mogelijkheden is niet limitatief.
6. **Besteldatum:** de datum waarop een bestelling is geplaatst.
7. **Bevestiging:** een e-mail of andere schriftelijke communicatie vanuit de Opleider waaruit blijkt dat een besteld(e) Credit, Examen, Opdracht, Opleiding of Project door de Deelnemer en/of Opdrachtgever is afgenomen, waardoor een overeenkomst met de Opleider tot stand komt of is gekomen. Voornoemde opsomming van producten is niet limitatief.
8. **Certify360 Groep:** het geheel van gelieerde rechtspersonen waarin Certify360 EdTech Group B.V. direct of indirect de helft of meer van het geplaatste aandelenkapitaal of het zeggenschap heeft.
9. **Consument:** een natuurlijk persoon die niet in het kader van een beroep of bedrijf handelt. Indien een Deelnemer een bestelling plaatst in de hoedanigheid van medewerker van zijn werkgever en gebruik maakt van de optie *Mijn werkgever betaalt*, kwalificeert de Deelnemer niet als Consument.
10. **Credit:** de mogelijkheid waarmee een Deelnemer op een later moment een Examen of Klassikale Opleidingsdienst kan inplannen en/of inboeken.
11. **Dashboard:** het klantportaal voor Deelnemers en/of Opdrachtgevers met toegang tot alle applicaties van de Opleider, waaronder indien relevant het Beheerdersportaal, de Leeromgeving en de Webshop. Voornoemde is niet limitatief.
12. **Deelnemer:** een natuurlijk persoon die deelneemt aan een Examen, Opdracht, Opleiding of Project, al dan niet zijnde de Opdrachtgever zelf.
13. **Deelnemingskosten:** de door de Opleider in rekening gebrachte bedragen ten behoeve van een Examen, Opdracht, Opleiding of Project. Voornoemde opsomming van producten is niet limitatief.
14. **Dienst(en):** de verzamelnaam voor alle dienstverlening die Opleider aanbiedt, waaronder maar niet limitatief Examens, Opdrachten, Opleidingen en Projecten.

15. **Digitale Opleidingsdienst:** verzamelnaam voor de digitale producten aangeboden door de Opleider, waaronder maar niet limitatief: e-learnings, oefenexamens en videoleren, digitale toetsen en assessments die niet worden ingepland op een vooraf gekozen moment. Uitzondering hierop zijn Abonnementsdiensten.
16. **Docent(en):** alle natuurlijke personen die door de Opleider worden ingezet om een Examen, Opdracht, Opleiding of Project te verzorgen.
17. **Examen:** verzamelnaam voor alle Diensten aangeboden door de Opleider met een toets- of assessmentkarakter, ingepland op een vooraf gekozen moment. Bij het afleggen van een Examen kunnen aanvullende voorwaarden van toepassing zijn die worden gedeeld bij het aanschaffen van het Examen. Voor zover van toepassing is een nadere omschrijving van de Examens per label opgenomen in de toepasselijke labelspecifieke bijlage.
18. **Incompany-dienst:** hiervan is sprake als een Examen, Opdracht, Opleiding of Project op een door de Opdrachtgever aangewezen (bedrijfs-)locatie met een door de Opdrachtgever aangewezen groep Deelnemers wordt uitgevoerd.
19. **Indiener:** degene die een Klacht, reclame of vraag kenbaar maakt aan de Opleider.
20. **Klacht:** elke schriftelijke uiting van ontevredenheid van de Deelnemer en/of de Opdrachtgever inzake een Examen, Opdracht, Opleiding of Project, of anderzijds over de dienstverlening van de Opleider.
21. **Klassikale Opleidingsdienst:** verzamelnaam voor alle opleidingen die worden aangeboden door de Opleider, gegeven op een fysieke locatie, van een dagdeel of meerdere dagen, inclusief alle digitale varianten hiervan waaronder opleidingen in de virtual classroom. Iedere dienst die een klassikaal component bevat, wordt in zijn totaliteit gezien als Klassikale Opleidingsdienst.
22. **Leeromgeving:** verzamelnaam voor de systemen waarbinnen leer- en toetsactiviteiten zijn vormgegeven en waar, na afname van Materialen door de Deelnemer, de Materialen voor bepaalde duur beschikbaar worden gesteld vanuit het Dashboard. De beschikbaarstellingstermijn wordt weergegeven op de Website en/of in de Bevestiging. Naast de primaire functionaliteit zoals hierboven beschreven heeft de Leeromgeving tevens voortgangsmonitoringsrollen waarmee voortgang op de Opleidingen inzichtelijk wordt gemaakt voor Opdrachtgever.
23. **Legitimatiebewijs:** een geldig paspoort al dan niet met een geldige sticker voor verblijf, een geldig Nederlands rijbewijs, een geldige identiteitskaart, een reisdocument voor vluchtelingen of vreemdelingen, verblijfsdocumenten en W-document.
24. **Materialen:** alle content inclusief video's, animaties, oefenvragen en naslagwerken die behoren tot Examens, Opdrachten, Opleidingen en Projecten. Voornoemde is niet limitatief.
25. **NRTO:** Nederlandse Raad voor Training en Opleiding.
26. **Opdracht:** alle overige dienstverlening ontwikkeld door (of in samenwerking met) de Opleider, niet zijnde een Examen of Opleiding.

27. **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die zichzelf of (een) ander(en) heeft ingeschreven als Deelnemer, ongeacht of deze aanmelding is geaccepteerd door de Opleider, of degene die de Deelnemingskosten voor haar rekening neemt. Hieronder wordt mede verstaan de directie en/of het management van de desbetreffende Opdrachtgever.
28. **Opleider:** de rechtspersoon of rechtspersonen die onder het toepasselijke label de Diensten aanbieden, zoals nader aangeduid in de aanhef bij deze Algemene Voorwaarden.
29. **Opleiding:** de/het overeengekomen Abonnementsdienst, Digitale Opleidingsdienst, Incompany-dienst, Klassikale Opleidingsdienst of Project, al dan niet vormgegeven binnen het Dashboard.
30. **PA (Permanent Actueel):** het concept dat door de Opleider is ontwikkeld om een Deelnemer zijn kennis actueel te laten houden op een diversiteit van onderwerpen relevant voor zijn beroepspraktijk. De labelspecifieke invulling van PA is opgenomen in de toepasselijke labelspecifieke bijlage.
31. **Partijen:** Opleider en de Deelnemer en/of Opdrachtgever, dan wel Opleider en de Deelnemer en/of Opdrachtgever tezamen.
32. **Privacyverklaring:** de Privacyverklaring van de Opleider zoals gepubliceerd op de Website.
33. **Project:** een Project kan bestaan uit één of meerdere overeengekomen (aaneengesloten) maatwerk Examens, Opdrachten en Opleidingen. Een Project wordt vastgelegd in een projectovereenkomst of bevestigd door een e-mail of ander schrijven vanuit de Opleider, welke geldt als projectovereenkomst.
34. **Startdatum:** de datum waarop een (gehele) Opleiding gestart wordt. In het geval van een meerdaagse Opleiding is er dus maar één Startdatum.
35. **Studieboek:** een geprint boek met studiemateriaal dat als naslagwerk voor een Opleiding gebruikt kan worden.
36. **Verplaatsingsdatum:** de datum waarop een verzoek tot wijziging van de Startdatum is binnengekomen bij de Opleider. Indien dit op een feest- of weekenddag plaatsvindt, geldt de eerstvolgende werkdag als Verplaatsingsdatum.
37. **Webshop:** onderdeel van de Website. De Webshop fungeert onder andere als boekingssysteem waarmee een potentiële Deelnemer en/of Opdrachtgever zich aanmeldt voor een Examen, Opdracht of Opleiding.
38. **Website:** de website van het betreffende label van de Opleider, zoals vermeld in de toepasselijke labelspecifieke bijlage, waar onder meer de Privacyverklaring, Algemene Voorwaarden en disclaimer(s) zijn vermeld.

Artikel 2 - Algemeen

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op ieder(e) afgenomen aanbieding, evenement, Examen, offerte, Opdracht, Opleiding of Project en op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen een (potentiële) Opdrachtgever en Opleider, respectievelijk hun rechtsopvolgers en/of de door hen ingeschreven Deelnemers. Alle aanbiedingen en offertes hebben een geldigheidsduur van drie maanden en zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders is aangegeven.
2. De Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met de Opleider, waarbij voor de uitvoering derden worden betrokken.
3. Bij het sluiten van een overeenkomst tot afname van een Examen, Opdracht, Opleiding of Project zijn voornoemde partijen gebonden aan deze Algemene Voorwaarden. Indien de Opdrachtgever volgens de tussen Partijen gesloten overeenkomst bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die (rechts-)personen tegenover de Opleider hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.
4. Door inschrijving van een Deelnemer voor een Examen, Opdracht, Opleiding of Project is de Deelnemer eveneens aan deze Algemene Voorwaarden gebonden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
5. Vanwege het lidmaatschap van de Opleider bij de NRTO geldt dat de voorwaarden van de Opleider niet ongunstiger mogen zijn dan die van de NRTO indien er sprake is van particuliere opdrachtgevers (Consumentenverkoop). Indien op enig moment blijkt dat de algemene voorwaarden van de NRTO voor een Consument gunstiger zijn, zullen deze voorgaan op deze Algemene Voorwaarden.
6. Algemene (Inkoop)Voorwaarden van de Opdrachtgever en afwijkingen en/of aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden, bijvoorbeeld in de vorm van specifieke voorwaarden, zijn alleen van toepassing indien zij uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen en aanvaard. De bepalingen van een overeenkomst waarin afwijkende en/of aanvullende voorwaarden van toepassing worden verklaard, gaan in rangorde boven de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk anders is bepaald.
7. Indien één of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk (ver)nietig(baar) zijn, dan blijft het overige in deze Algemene Voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Partijen zullen dan in overleg nieuwe bepalingen overeenkomen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
8. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen, of zich een situatie voordoet die niet geregeld is in deze Algemene Voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden naar de geest van deze bepalingen.
9. Wanneer Opleider niet steeds strikte naleving van deze Algemene Voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Opleider in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen te verlangen.

Artikel 3 - Inschrijving en totstandkoming van een Examen, Opdracht, Opleiding of Project

1. Inschrijven voor een Examen, Opdracht of Opleiding is onder meer mogelijk door middel van telefonisch contact, het plaatsen van een bestelling in de Webshop, het bestellen via het Beheerdersportaal of contact per e-mail.
2. In afwijking van artikel 3 lid 1 kan het overeenkomen van een Project uitsluitend schriftelijk gebeuren.
3. Een overeenkomst komt tot stand:
   a. hetzij op het moment dat er een contract door de Opleider wordt toegestuurd en dit ondertekend retour wordt gezonden door de Deelnemer en/of de Opdrachtgever;
   b. hetzij op het moment dat er een Bevestiging door de Opleider wordt toegestuurd;
   c. nadat Opleider een inschrijving als bedoeld in artikel 3 lid 1 uitdrukkelijk mondeling of schriftelijk en ongewijzigd heeft aanvaard;
   d. doordat een Examen, Opdracht, Opleiding of Project zonder uitdrukkelijke bevestiging door de Opleider wordt uitgevoerd.
4. Indien er geen ingangsdatum is bepaald in een overeenkomst, is de (laatste) datum waarop ondertekening van de overeenkomst plaatsvindt, of de datum waarop de Bevestiging is verstuurd, aan te merken als ingangsdatum.
5. Opleider kan niet aan een door haar uitgebrachte offerte of overeenkomst gehouden worden indien de Deelnemer en/of de Opdrachtgever had behoren te begrijpen dat het gedane aanbod, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Herroeping van een aanbod onder een tijdstermijn gedaan blijft mogelijk, ook wanneer het aanbod niet vrijblijvend is gedaan. Voor fouten betreffende de Website en e-mailcorrespondentie geldt onverminderd de disclaimer welke geplaatst is op de Website.
6. De Deelnemer en/of de Opdrachtgever garanderen de Opleider de juistheid van de verstrekte (persoons)gegevens en de bevoegdheid tot ondertekening van een offerte of overeenkomst. Eventueel onjuist verstrekte (persoons)gegevens of onbevoegde ondertekeningen zijn voor rekening en risico van de Deelnemer en/of de Opdrachtgever.
7. Voorwaardelijke inschrijvingen zijn niet mogelijk, tenzij uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van de Opleider is verleend. Ook wanneer de Deelnemer niet aan de toelatingseisen van een Examen of Opleiding voldoet, komt een overeenkomst wel tot stand.
8. Indien een inschrijving niet ingepland kan worden vanwege ruimtegebrek, tijdgebrek of gebrek aan Docenten, worden de Deelnemer en/of de Opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld en zal er een passende oplossing worden gezocht.

Artikel 4 - Leeromgeving en Dashboard

1. De Materialen, Opdrachten, Opleidingen of Projecten worden door de Opleider met de grootst mogelijke zorg samengesteld, verstrekt en/of uitgevoerd.

2. De toegangsduur en daarmee de duur van de overeenkomst verkregen tot aangeschafte leermiddelen en Materialen vormgegeven binnen de Leeromgeving wordt op de Website vermeld. Inlogcodes ten behoeve van een applicatie binnen het Dashboard hoeven niet eerder te worden verstrekt dan na betaling van de Deelnemingskosten.
3. De tussen de Opleider en de Opdrachtgever gesloten overeenkomst met bepaalde looptijd kan na afloop daarvan (steeds) stilzwijgend worden verlengd met een looptijd van 12 maanden, tenzij anders overeengekomen, en tenzij deze overeenkomst (minimaal) drie maanden van tevoren schriftelijk wordt opgezegd, behoudens uit de wet voortvloeiende regels inzake Consumenten.
4. Het overdragen of ter beschikking stellen van een account aan een ander dan de oorspronkelijke Deelnemer binnen het Dashboard inclusief de Materialen is niet mogelijk of toegestaan, op straffe van verval van recht op (toegang tot) de Materialen en het Dashboard. Dit laat overige verhaalsrechten van de Opleider onverlet.
5. Indien een Deelnemer door zijn werkgever en/of Opdrachtgever wordt aangemeld, zijn alle door de Deelnemer en/of Opdrachtgever bestelde en/of te volgen Diensten in de betreffende omgeving, de voortgang daarvan en behaalde kwalificaties en/of diploma's inzichtelijk voor de werkgever en/of Opdrachtgever.
6. Indien de Deelnemer overgaat van een (persoonlijke) omgeving naar een andere omgeving worden alle Diensten en de voortgang daarvan, waaronder eerder opgebouwde opleidingshistorie en diploma's, inzichtelijk gemaakt voor de (nieuwe) werkgever van de Deelnemer en/of Opdrachtgever.

Artikel 5 - Informatie

1. De Deelnemer en/of de Opdrachtgever zijn gehouden de Opleider op haar verzoek tijdig alle informatie te verstrekken, welke Opleider naar haar oordeel voor een correcte uitvoering van een overeenkomst nodig heeft, dan wel krachtens de wet verplicht is in te winnen. De informatie dient te worden verstrekt in de vorm en op de wijze als door de Opleider verzocht. Indien de informatie niet of niet tijdig wordt verstrekt, is Opleider bevoegd de (verdere) uitvoering van haar werkzaamheden onmiddellijk op te schorten.
2. De Deelnemer en/of de Opdrachtgever zijn voorts gehouden de Opleider uit eigen beweging tijdig alle informatie te verstrekken, waarvan de Deelnemer en/of de Opdrachtgever weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze voor een correcte uitvoering van een overeenkomst van belang is of kan zijn. Hieronder wordt mede verstaan het tijdig en actief kenbaar maken van bijzondere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de deelname aan een Dienst, waaronder dieetwensen, allergieën, relevante beperkingen, benodigde voorzieningen of andere bijzondere behoeften. Opleider is niet verplicht hieraan gevolg te geven en beoordeelt zelf, naar eigen inzicht, of en in hoeverre opvolging redelijkerwijs mogelijk en passend is.

3. De Deelnemer en/of de Opdrachtgever staan in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan de Opleider verstrekte informatie, ook indien deze van derden afkomstig is. Opleider sluit aansprakelijkheid van welke aard ook uit, doordat Opleider is uitgegaan van verstrekte onjuiste en/of onvolledige (persoons)gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor de Opleider kenbaar behoorde te zijn.
4. Indien door toedoen of op verzoek van de Deelnemer en/of de Opdrachtgever extra werkzaamheden voor de Opleider ontstaan – daaronder begrepen het niet, niet tijdig of niet juist verstrekken van (persoons)gegevens of informatie als bedoeld in artikel 5 lid 1 tot en met 3, alsmede iedere andere vertraging in de uitvoering – komen de daaruit voortvloeiende redelijk gemaakte kosten voor rekening van de Deelnemer en/of de Opdrachtgever. Opleider is in dat geval bevoegd deze werkzaamheden in rekening te brengen en/of de (verdere) uitvoering van een overeenkomst onmiddellijk op te schorten. Voorbeelden van dergelijke extra kosten zijn het opnieuw verzenden van een Studieboek of diploma bij het verstrekken van incorrecte adresgegevens, of het aanpassen van een reeds verzonden factuur. Deze opsomming is niet limitatief. De hoogte van de kosten hangt af van de aard en omvang van de extra werkzaamheden en wordt per geval vastgesteld. Opleider deelt de kosten waar mogelijk voorafgaand aan de uitvoering mee aan de Deelnemer en/of de Opdrachtgever.
5. De door de Deelnemer en/of Opdrachtgever verstrekte informatie wordt door de Opleider niet langer bewaard dan noodzakelijk is, met het oog op de uitvoering van de overeenkomst of om een op de Opleider rustende wettelijke verplichting na te komen. De bewaartermijnen zijn opgenomen in de Privacyverklaring.

Artikel 6 - Inzet derden

1. Opleider voert de werkzaamheden in het kader van een overeenkomst naar beste inzicht, deskundigheid en vermogen en met inachtneming van de informatie zoals genoemd in artikel 5 en van hetgeen daarover tussen Partijen is overeengekomen uit. Opleider bepaalt door welke perso(o)n(en) en met welke middelen uit haar organisatie de overeenkomst wordt uitgevoerd, dit met uitsluiting van het bepaalde in artikel 7:404 Burgerlijk Wetboek.
2. Voor zover een goede uitvoering van een overeenkomst inzake een Examen, Opdracht, Opleiding of Project dit vereist, heeft Opleider het recht (delen van) het werk door derden, inclusief maar niet beperkt tot vennootschappen waarmee Opleider binnen de Certify360 Groep is verbonden, te laten uitvoeren, waarbij contractuele en wettelijke vereisten onder meer voortvloeiend uit de Europese Verordening 2016/679 (AVG) worden nagekomen. Zie voor meer informatie hierover de Privacyverklaring.
3. Opleider aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de werkzaamheden die door derden worden verricht, voor zover deze derden zelf een overeenkomst met de Opdrachtgever zijn aangegaan.

Artikel 7 - Deelnemingskosten

1. Alle tarieven die worden aangegeven door de Opleider zijn in euro (€) en exclusief het hoge btw-tarief, tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen of aangegeven in de Webshop (vrij van btw of het lage btw-tarief). In afwijking hierop worden tarieven bij verkoop aan Consumenten getoond inclusief btw. Alle tarieven zijn onder voorbehoud.
2. Eventuele wijzigingen van de tarieven nadat de inschrijving heeft plaatsgevonden of een overeenkomst is aangegaan, hebben geen effect op de nog te betalen Deelnemingskosten, met uitzondering van kostprijsverhogende factoren waarop Opleider geen invloed heeft, zoals belastingen, leges, externe inkoopprijzen en verzendkosten.
3. In geval van een wijziging van het tarief zal deze tijdig – uiterlijk drie maanden voor het doorvoeren van de prijswijziging – worden medegedeeld aan de Deelnemer en/of de Opdrachtgever.
4. Indien er een situatie ontstaat waarbij de Opdrachtgever zich erop beroept dat er geen bevoegdheid bestond van de Deelnemer om een offerte te accepteren of een overeenkomst aan te gaan, zal Opleider de Deelnemingskosten bij de desbetreffende Deelnemer in rekening brengen. Van het voorgaande kan Opleider afwijken als zij erop mocht vertrouwen dat de toezegging door een bevoegde persoon is gedaan. In voormelde situatie kan Opleider de Deelnemingskosten alsnog op de Opdrachtgever verhalen.

Artikel 8 - Betaling en incasso

1. De betalingstermijn voor het voldoen van een factuur is maximaal dertig (30) kalenderdagen na de factuurdatum. De gestelde termijn, weergegeven op een factuur, is fataal en om die reden is er sprake van een direct verzuim bij het niet-nakomen binnen de gestelde termijn. Wel zal er, indien er sprake is van een bestelling door een Consument, altijd een herinnering en/of ingebrekestelling worden verstrekt.
2. Welke betaalopties in de Webshop ter beschikking staan aan de Deelnemer en/of de Opdrachtgever is afhankelijk van de soort en het bedrag van de bestelling, het aantal openstaande facturen en het betalingsgedrag op basis van betaalhistorie.
3. Indien voor de optie 'factuur' of de optie 'mijn werkgever betaalt' wordt gekozen, blijft de Deelnemer, ondanks het doorsturen van de factuur naar een eventuele werkgever, altijd medeverantwoordelijk voor de betaling van de bestelde Dienst.
4. Indien de Deelnemer en/of de Opdrachtgever van mening zijn dat een factuur niet (volledig) verschuldigd is, dient dit binnen dertig (30) kalenderdagen na factuurdatum, dan wel afschrijvingsdatum, schriftelijk en onderbouwd te worden medegedeeld aan de Opleider, bij gebreke waarvan een eventueel recht op vermindering van het factuurbedrag vervalt.

5. Indien de betaling niet is voldaan binnen de opgegeven termijn, is Opleider gerechtigd de Deelnemer en/of de Opdrachtgever te weigeren tot deelname aan het Examen of de Opleiding, en kan zij overige activiteiten zoals de uitvoering van de Opdracht of het Project, het uitsturen van diploma's en certificaten of het toekennen van behaalde punten opschorten of staken.
6. Opleider is gerechtigd om aanspraak te maken op contractuele rente over de periode dat de Deelnemer en/of de Opdrachtgever in verzuim zijn. Het verzuim treedt in vanaf het einde van de opgegeven betalingstermijn van dertig (30) kalenderdagen. De contractuele rente is vervolgens verschuldigd vanaf deze fatale termijn tot de datum waarop uiteindelijk betaald wordt, en de hoogte sluit aan bij de wettelijke maximale toegestane contractuele rente.
7. Indien de betaling niet is voldaan binnen de opgegeven betalingstermijn, is Opleider gerechtigd om (externe) incassomaatregelen te nemen. De gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten zijn voor rekening van de Deelnemer en/of de Opdrachtgever. Deze kosten sluiten aan bij de wettelijke maximale toegestane incassokosten.
8. Het bepaalde in voorgaande leden laat de overige wettelijke en contractuele rechten van de Opleider onverlet. Opleider is gerechtigd haar aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.
9. Eventuele restituties worden door de Opleider binnen een termijn van vier (4) weken voldaan.

Artikel 9 - SEPA-machtiging

1. Wanneer er wordt gekozen voor éénmalig incasso bij een bestelling in de Webshop, geeft de Deelnemer toestemming aan:
   a. de Opleider, om eenmalig een incasso-opdracht te sturen naar zijn bank om een bedrag van de rekening van de Deelnemer af te schrijven;
   b. zijn bank om eenmalig een bedrag van de rekening van de Deelnemer af te schrijven overeenkomstig de opdracht van de Opleider.
2. Wanneer er wordt gekozen voor doorlopende incasso-opdrachten bij het bestellen van een Abonnementsdienst in de Webshop, geeft de Deelnemer toestemming aan:
   a. de Opleider om doorlopende incasso-opdrachten te sturen naar zijn bank om een bedrag van de rekening van de Deelnemer af te schrijven;
   b. zijn bank om doorlopend een bedrag van de rekening van de Deelnemer af te schrijven overeenkomstig de opdracht van de Opleider.
3. Alleen wanneer afschrijvingen als bedoeld in artikel 9 lid 1 en 2 onterecht zijn geweest, kan de Deelnemer deze laten terugboeken. Het storneren van de betaling heft niet automatisch de betaalplicht op. Voor het annuleren van Diensten kunnen de label specifieke bijlagen geraadpleegd worden. Wanneer een Consument een doorlopende Abonnementsdienst wil beëindigen en daarmee de doorlopende incasso-machtiging wil intrekken, kan de Deelnemer dit schriftelijk kenbaar maken via de contactgegevens zoals vermeld op de Website van het betreffende label.

Artikel 10 - Credits

1. Het is voor de Deelnemer mogelijk om een Credit aan te schaffen die op een later moment kan worden gebruikt als betaalmiddel voor het plannen en/of inboeken van een Examen of Opleiding.
2. Naast het bepaalde in lid 1 is het voor een organisatiebeheerder, via het Beheerdersportaal, dan wel in overleg tussen Partijen, ook mogelijk om één of meerdere Credit(s), al dan niet op collectieve wijze, aan te schaffen en beschikbaar te stellen voor Deelnemers.
3. Elke Credit behoort bij een specifiek Examen of een specifieke Klassikale Opleidingsdienst en vertegenwoordigt de betreffende waarde daarvan. Credits zijn uitsluitend inzetbaar voor Diensten die worden ingepland op een vooraf gekozen datum en/of locatie. Een Credit is persoonsgebonden.
4. De aankoop van een Credit is definitief, niet-restitueerbaar en niet-overdraagbaar.
5. De geldigheid van een Credit en/of zijn vervaldatum wordt op de Website en/of tijdens het bestelproces in de Webshop vermeld en is nooit langer dan twaalf (12) maanden, maar kan wel korter zijn.
6. Indien een Credit verlopen is zal deze niet meer ingewisseld kunnen worden, noch zal het betaalde bedrag worden gerestitueerd.
7. De waarde van de Credit, welke is gekoppeld aan het onderliggende Examen of de onderliggende Klassikale Opleidingsdienst, staat gedurende zijn geldigheidsduur vast en behoudt tijdens zijn geldigheid, dus tot aan zijn vervaldatum, altijd zijn waarde zijnde het recht op het betreffende Examen of de betreffende Klassikale Opleidingsdienst.
8. Een Credit kan niet worden overgedragen, doorverkocht of op een andere manier – anders dan waarvoor zij bedoeld zijn – worden gebruikt zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Opleider.
9. Eventueel misbruik van Credits kan leiden tot intrekking van de desbetreffende Credits.
10. Verdere details met betrekking tot Credits en het gebruik ervan worden vermeld op de Website en medegedeeld in de Bevestiging.

Artikel 11 - Toegang tot en verstrekking van Materialen

1. Een bestelling van Materiaal wordt direct, maar in ieder geval binnen twee (2) werkdagen na ontvangst door de Opleider verwerkt, dat wil zeggen geactiveerd in het persoonlijk Leeromgeving-account van de Deelnemer waarmee het toegankelijk is voor de Deelnemer. De op de Website vermelde termijn van beschikbaarheid van het Materiaal vangt aan op het moment van klaarzetten.
2. Materiaal benodigd voor een Incompany-dienst of Klassikale Opleidingsdienst wordt tijdig aan de Deelnemer verstrekt.
3. De tijdsbesteding van leeractiviteiten en Materialen in de Leeromgeving is afhankelijk van het afgenomen Materiaal en wordt indicatief vermeld op de Website.
4. Opleider behoudt zich te allen tijde het recht voor om Materialen te wijzigen.

5. Opleider aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele vertraging in de fysieke aflevering van Materiaal indien deze door een externe vervoerder wordt bezorgd en deze vertraging niet aan de Opleider te wijten is.
6. Bij beëindiging van de overeenkomst blijft de Deelnemer toegang behouden tot de Materialen tot de oorspronkelijke einddatum, welke afhankelijk is van de bestelde Materialen en zoals vermeld op de Website.
7. De geldigheid van Materialen is beperkt tot de op de Website vermelde termijn. Opleider behoudt zich het recht voor om Materialen na het verstrijken van de geldigheidstermijn te actualiseren of te vervangen. Toegang tot verouderde Materialen kan in dat geval niet worden gegarandeerd.
8. Fysiek geleverde Materialen, waaronder Studieboeken, blijven eigendom van de Opleider totdat de Deelnemer en/of de Opdrachtgever de daarmee samenhangende kosten volledig heeft voldaan.

Artikel 12 - Incompany-diensten

1. Incompany Examens of Opleidingen worden schriftelijk, per e-mail of telefonisch aangevraagd.
2. Opleider en de Opdrachtgever komen de data van Incompany Examens, Opleidingen of Projecten samen overeen. Indien is overeengekomen dat de Incompany Opleidingen of Projecten in fasen zullen worden uitgevoerd, kan Opleider 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.
3. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de verspreiding van de benodigde Materialen aan de Deelnemers van de Incompany Opleidingen of Projecten indien dit niet via het Dashboard van de Opleider plaatsvindt.
4. Tot de Startdatum kan de Opdrachtgever een ingeschreven Deelnemer vervangen door een andere Deelnemer. Na de Startdatum is vervanging niet meer mogelijk. Bij vervanging dient de Opdrachtgever voor de nieuwe Deelnemer nieuw Materiaal aan te schaffen.
5. Indien er op verzoek van de Opdrachtgever aanvullende werkzaamheden worden verricht buiten de inhoud of omvang van de afgestemde werkzaamheden, zullen aanvullende vergoedingen in rekening kunnen worden gebracht.
6. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat de Incompany Examens, Opleidingen of Projecten naar behoren door de Opleider en haar Docenten en medewerkers uitgevoerd kunnen worden. Hierbij dient gedacht te worden aan een volledig ingerichte en van voldoende omvang zijnde cursus- en/of toetslocatie en het tijdig doorgeven van alle informatie die benodigd is voor een juiste uitvoering.
7. De kosten inzake de locatie, catering et cetera, voor zowel de Deelnemers als de Docent, komen voor rekening van de Opdrachtgever.

8. Indien er binnen een Project sprake is van advies- en consultancydiensten, is het gebruik door de Opdrachtgever van het afgegeven advies en/of consultancyrapport steeds voor eigen risico van de Opdrachtgever. De bewijslast dat de advies- en consultancydiensten niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam leverancier mag worden verwacht, berust geheel bij de Opdrachtgever.
9. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opleider is de Opdrachtgever niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van de Opleider en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van de Opleider in het kader van advies- en consultancydiensten. De Opdrachtgever zal de adviezen of rapportages van de Opleider niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.
10. Opleider is niet verantwoordelijk voor de technische faciliteiten en de ruimte ter plaatse en is niet aansprakelijk voor de directe of indirecte gevolgen van tijdelijke technische storingen of overlast gedurende de uitvoering van Incompany-diensten.

Artikel 13 - Intellectuele eigendomsrechten

1. De intellectuele eigendomsrechten – daaronder begrepen maar niet beperkt tot alle auteursrechten en octrooirechten – van de door de Opleider ontwikkelde Examens, Materialen, Opdrachten, Opleidingen en Projecten zijn te allen tijde eigendom van de Opleider dan wel in geldige licentie door de Opleider verkregen. Het verstrekken aan derden anders dan de oorspronkelijke Deelnemer is ten strengste verboden. Het gebruiken van de Materialen na betaling van de Deelnemingskosten voor andere doeleinden dan eigen gebruik is niet toegestaan. Het openbaar maken, publiceren, verveelvoudigen of exploiteren van de door de Opleider ontwikkelde Examens, Materialen, Opdrachten, Opleidingen en Projecten, zonder voorafgaande toestemming van de Opleider, is evenmin toegestaan. Hieronder wordt ook het opnemen van Digitale en/of Klassikale Opleidingsdiensten verstaan.
2. De Opdrachtgever staat ervoor in dat de Materialen die worden aangeleverd om te worden geplaatst in het Dashboard, binnen een omgeving, of anderszins, geen inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten – daaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten en octrooirechten – of anderszins onrechtmatig zijn jegens derden.
3. Partijen nemen op eerste verzoek de verdediging op zich indien er een procedure wordt ingesteld wegens gestelde inbreuk in het kader van de voorgaande leden van onderhavig artikel. Partijen stellen elkaar onmiddellijk schriftelijk van een dergelijke actie in kennis en leveren elkaar de noodzakelijke volmachten en hulp.
4. Bij schending van deze bepaling zal/zullen de overtreder(s) met onmiddellijke ingang geweigerd worden tot deelname aan een Opleiding en wordt de toegang tot het Dashboard ontzegd. Tevens zal/zullen de overtreder(s) schadeplichtig zijn jegens de Opleider. Eventuele schade zal verhaald kunnen worden.

Artikel 14 - Wijzigingen door de Opleider

1. Opleider heeft te allen tijde het recht om een Examen of Klassikale Opleidingsdienst, onder meer bij onvoldoende aanmeldingen, animo of deelname, te annuleren dan wel te wijzigen naar een andere datum of locatie, ook indien Deelnemers reeds zijn ingeschreven. Opleider zal de Deelnemer en/of de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk van een dergelijke wijziging of annulering op de hoogte stellen.
2. Indien het Examen of de Klassikale Opleidingsdienst wordt geannuleerd of verplaatst door de Opleider, zonder verwijtbaarheid van de Deelnemer en/of de Opdrachtgever, en de Deelnemer en/of de Opdrachtgever geen overeenstemming bereiken over een wijziging, worden de volledige Deelnemingskosten, met uitzondering van al verbruikte Diensten binnen de (samengestelde) Opleiding, aan de Deelnemer of de Opdrachtgever gerestitueerd.
3. Opleider is niet aansprakelijk voor kosten en/of schade ontstaan als gevolg van het annuleren of wijzigen van Examens, Opdrachten, Opleidingen, Projecten, Materialen, Docenten, tijden en plaatsen. Voornoemde opsomming is niet limitatief.

Artikel 15 - Opschorten, opzeggen of beëindigen van een Overeenkomst door Partijen

1. Partijen zijn gerechtigd een aangegane overeenkomst met onmiddellijke ingang, geheel of gedeeltelijk, op te schorten of te ontbinden – voor zover wettelijk vereist na ontvangst van een schriftelijke ingebrekestelling – indien de wederpartij tekortkomt in de nakoming van haar verplichtingen voortvloeiend uit een aangegane overeenkomst, tenzij de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. Voor zover de nakoming niet blijvend onmogelijk is, ontstaat deze bevoegdheid tot ontbinding pas indien nakoming van de verplichtingen uitblijft na verloop van een bij schriftelijke aanmaning gestelde redelijke termijn.
2. Partijen zijn gerechtigd een aangegane overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder nadere ingebrekestelling en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk, op te schorten of op te zeggen indien:
   a. de wederpartij een overeenkomst onder valse voorwendselen is aangegaan;
   b. de wederpartij heeft nagelaten juiste gegevens of wijzigingen tijdig door te geven;
   c. de wederpartij een rechtspersoon is en deze wordt ontbonden;
   d. er beslag wordt gelegd bij de wederpartij dat de aard van de overeenkomst raakt;
   e. de wederpartij surseance van betaling heeft aangevraagd dan wel surseance van betaling is verleend;
   f. de wederpartij faillissement heeft aangevraagd of in staat van faillissement is verklaard.

3. De Opdrachtgever is gehouden de Opleider actief te informeren indien de Opdrachtgever, dan wel een gelieerde onderneming aan de Opdrachtgever, direct of indirect betrokken raakt bij activiteiten die concurreren met de kernactiviteiten van de Opleider, dan wel door start van deze activiteiten, dan wel door fusie of overname van of door een partij die zich bezigt in deze activiteiten. In het geval van een dergelijke gebeurtenis is Opleider gerechtigd een aangegane overeenkomst al dan niet met onmiddellijke ingang te beëindigen.
4. Het bepaalde in artikel 15 lid 2 en 3 ontslaat de Deelnemer en/of de Opdrachtgever niet van de verplichting tot betaling van openstaande bedragen en overige verplichtingen die naar hun aard doorlopen. Opleider zal wegens beëindiging nooit tot schadevergoeding zijn gehouden.
5. Bij voortijdige beëindiging door de Opdrachtgever zal Opleider desgevraagd en in overleg zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden. Indien dit extra kosten met zich meebrengt, zal dit aan de Opdrachtgever worden doorberekend. Tevens behoudt Opleider steeds het recht om schadevergoeding te vorderen.
6. Opleider is bevoegd de uitvoering van de door haar gesloten overeenkomsten door middel van een buitengerechtelijke verklaring te ontbinden dan wel haar verplichtingen op te schorten, indien zij op redelijke gronden vermoedt dat de Opdrachtgever niet in staat zal zijn aan diens verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst te voldoen, waaronder begrepen de betaling van de aan de Opleider verschuldigde bedragen.
7. Indien een overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan en naar haar aard en inhoud niet eindigt door volbrenging, kan deze worden beëindigd door opzegging met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden, tenzij in de overeenkomst anders is bepaald.

Artikel 16 - Aansprakelijkheid

1. Opleider is, behoudens opzet, grove schuld of bewuste roekeloosheid en wettelijk niet uitsluitbare aansprakelijkheidsgronden, nimmer aansprakelijk voor de gevolgen van enige tekortkoming, direct of indirect geleden, bij de uitvoering van een gesloten overeenkomst of enige andere verplichting jegens de Deelnemer en/of de Opdrachtgever, of als gevolg van enige onjuistheid en/of onvolledigheid van de inhoud van verstrekte Materialen. Dit geldt tevens voor tekortkomingen richting het personeel van de Opdrachtgever, dan wel door personen die in opdracht van de Opdrachtgever werkzaam zijn.
2. De Opdrachtgever is aansprakelijk voor, en dient zich adequaat te verzekeren tegen, schade van welke aard ook, die door toedoen of nalatigheid van hemzelf, van zijn personeel, van personen die op welke wijze ook voor hem werkzaam zijn, alsmede voor schade die op welke wijze ook door zijn goederen wordt veroorzaakt. De Opdrachtgever vrijwaart de Opleider voor alle aanspraken die zich in verband met het voorgaande zouden kunnen voordoen.

3. De Deelnemer en/of de Opdrachtgever dienen – op straffe van het verlies van alle rechten en aanspraken – binnen dertig (30) kalenderdagen nadat bekend is geworden dan wel bekend had kunnen worden dat Opleider schade heeft veroorzaakt, en binnen één (1) jaar nadat de schade is opgetreden, de Opleider schriftelijk door middel van een aangetekend schrijven aansprakelijk te stellen.
4. In geval van aansprakelijkheid van de Opleider kan enkel aanspraak worden gemaakt op vergoeding van directe schade. Indirecte schade zoals schade veroorzaakt door derving van inkomsten (op welke wijze dan ook ontstaan), vertragingsschade, winstderving, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade verband houdende met het gebruik van door de Opdrachtgever aan de Opleider voorgeschreven of aangeleverde zaken, gevolgschade en immateriële schade of enige andere vorm van indirecte schade is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van de Opleider verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten, voor zover dit geen wettelijk beletsel kent.
5. Samenhangende gebeurtenissen worden altijd aangemerkt als één gebeurtenis.
6. Opleider is evenmin aansprakelijk voor schade die slechts voorkomen had kunnen worden door een handelen of nalaten dat strijdig of onverenigbaar zou zijn geweest met de geldende wet- of regelgeving.
7. Opleider is niet aansprakelijk voor enige schade ontstaan ten gevolge van overmacht. Hieronder vallen onder meer, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, te weten: brand, bedrijfsstoringen, blikseminslag, energiestoringen, oorlog, serverstoringen, niet of niet tijdig leveren door ingeschakelde derden, het niet verkrijgen van enige via overheidswegen te verkrijgen vergunning, stakingen, storingen in communicatie- en/of netwerksystemen en verhindering of niet beschikbaar zijn van Docenten of medewerkers. Voornoemde opsomming is niet limitatief.
8. Opleider is steeds bevoegd de schade van de Deelnemer en/of de Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken of ongedaan te maken, waartoe de Opdrachtgever alle medewerking zal verlenen. De Opdrachtgever vrijwaart de Opleider voor aanspraken van derden ter zake van schade die verband houdt met of voortvloeit uit een door de Opleider uitgevoerd(e) Examen, Opdracht, Opleiding, Project en/of verstrekte Materialen. Een voorbeeld van een dergelijke situatie zou kunnen zijn wanneer een Opdrachtgever gebruikmaakt van het platform van de Opleider met haar eigen inhoud, waarna er een derde aanspraak maakt op de gebruikte inhoud.
9. De in de voorgaande bepalingen van onderhavig artikel neergelegde aansprakelijkheidsbeperkingen worden mede bedongen ten behoeve van de door de Opleider bij de uitvoering van de Opleiding ingeschakelde derden, die hierdoor een rechtstreeks beroep op die aansprakelijkheidsbeperkingen kunnen doen.

10. In gevallen waarbij Opleider als gevolg van een onherroepelijke rechterlijke uitspraak op enig moment toch aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot 50% (zegge: vijftig procent) van de Deelnemingskosten, samenhangend met het schadeveroorzakende feit, betaald in de twaalf maanden voorafgaande aan het schadeveroorzakende feit, dan wel de dekking van de vigerende polis op het moment dat de schade ontstaat dan wel bekend wordt, tot het bedrag waarop alsdan op grond van de polisvoorwaarden aanspraak kan worden gemaakt.
11. Mocht artikel 16 lid 10 onredelijk of onbillijk zijn jegens de Opdrachtgever, dan zal de aansprakelijkheid zich te allen tijde beperken tot maximaal 100% (zegge: honderd procent) van de Deelnemingskosten, samenhangend met het schadeveroorzakende feit, betaald in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan het schadeveroorzakende feit, dan wel de dekking van de vigerende polis op het moment dat de schade ontstaat dan wel bekend wordt, tot het bedrag waarop alsdan op grond van de polisvoorwaarden aanspraak kan worden gemaakt.

Artikel 17 - Omgeving, serviceniveaus en dienstverlening

1. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.
2. Het is de Deelnemer en/of Opdrachtgever niet toegestaan zodanig gebruik te maken van de applicaties en/of Diensten van de Opleider dat daardoor schade kan ontstaan aan de applicaties en/of Diensten en/of aan derden.
3. Opleider en de door haar ingeschakelde derde(n) kunnen de uitvoering van de Diensten voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie. Opleider is niet gehouden specifiek voor de Deelnemer en/of de Opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de applicaties en/of Diensten te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
4. Opleider en de door haar ingeschakelde derde(n) kunnen de Diensten geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. Opleider zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk buiten kantoortijden laten plaatsvinden.
5. Opleider is nimmer gehouden een fysieke drager te verstrekken met daarop de in het kader van de Dienst aan de Deelnemer en/of de Opdrachtgever ter beschikking te stellen en te houden programmatuur.
6. De applicaties van de Opleider worden geleverd vanuit een locatie afhankelijk van de applicatie en/of Dienst, die is uitgerust om de applicaties naar de huidige stand van de techniek tegen aanvaardbare kosten op een professionele manier beveiligd te kunnen aanbieden. Alle data met betrekking tot de applicaties wordt opgeslagen in de EER op ISO 27001-gecertificeerde locaties.
7. Opleider is, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid, nimmer aansprakelijk voor schade, compensatie of kosten wegens storingen of onbeschikbaarheid.

Artikel 18 - Privacy en persoonsgegevens

1. De persoonsgegevens van de Deelnemer en/of de Opdrachtgever worden door de Opleider vertrouwelijk behandeld. Opleider draagt er zorg voor dat de personen die voor haar werkzaam zijn en die vanwege de uitvoering van een overeenkomst kennis moeten nemen van persoonsgegevens, vertrouwelijk met de verstrekte persoonsgegevens omgaan.
2. Opleider bewaart persoonsgegevens en overige gegevens, waaronder examenresultaten, diploma's en certificaten, gedurende de termijnen die voortvloeien uit toepasselijke wet- en regelgeving, accreditatie-eisen en de Privacyverklaring. Opleider is niet gehouden deze gegevens na afloop van die termijnen te bewaren.
3. De Deelnemer en/of de Opdrachtgever zijn ermee bekend en stemmen ermee in dat Opleider de persoonsgegevens gebruikt voor doeleinden die gerelateerd zijn aan haar totale dienstverlening. De Opdrachtgever staat ervoor in dat er toestemming is, voor zover toestemming vereist is, voor de verwerking van persoonsgegevens van Deelnemers die zij aanmeldt, en vrijwaart de Opleider voor aanspraken in dezen.
4. Opleider houdt zich aan de eisen die volgen uit relevante wetgeving, waaronder de Europese Verordening 2016/679 (AVG). Opleider zal alle passende technische en organisatorische maatregelen nemen om de persoonsgegevens die zij verwerkt te beveiligen. Verdere verduidelijking inzake het omgaan met persoonsgegevens is terug te vinden in de Privacyverklaring.
5. Opleider is gerechtigd om, indien zij op grond van wet- en regelgeving of door een gerechtelijk bevel verplicht is, haar medewerking te verlenen aan het op vordering van opsporingsautoriteiten of andere overheidsinstanties ter beschikking stellen van persoonsgegevens. Opleider zal de Deelnemer en/of de Opdrachtgever hierover informeren voor zover dit wettelijk is toegestaan.
6. Bij het beëindigen van de dienstverlening met de Opleider zullen verstrekte persoonsgegevens, in overeenstemming met de Privacyverklaring, worden vernietigd.
7. Zie voor overige informatie over de beveiliging en verwerking van persoonsgegevens de Privacyverklaring.

Artikel 19 - Geheimhouding

1. Partijen erkennen dat de informatie die aan hen bekend wordt in het kader van de uitvoering van de aangegane overeenkomst vertrouwelijk behandeld dient te worden. Onder vertrouwelijke informatie wordt verstaan: de inhoud van de aangegane overeenkomst alsmede alle gegevens en informatie die in het kader van de aangegane overeenkomst worden verstrekt, alsmede gegevens en informatie die zijn verkregen uit bewerking van ontvangen vertrouwelijke informatie. De bepalingen van dit artikel zijn niet van toepassing op informatie die:
   a. openbaar is of wordt, anders dan als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van de ontvangende partij inzake de overeenkomst;

   b. afkomstig is van een derde partij die met betrekking tot de informatie geen geheimhoudingsplicht jegens de verstrekkende partij heeft;
   c. onafhankelijk is of wordt ontwikkeld dan wel verkregen door de ontvangende partij, zonder gebruikmaking van de verstrekte informatie en zonder toerekenbare tekortkoming van de ontvangende partij inzake de overeenkomst;
   d. de ontvangende partij dient te verstrekken ter voldoening aan een wettelijke plicht of op justitiële vordering, hieronder mede begrepen het delen van informatie met adviseurs en derden voor zover dezen een beroepsgeheim kennen.
2. Partijen zullen vertrouwelijke informatie op geen enkele wijze, direct noch indirect, noch mondeling, noch schriftelijk, noch anderszins, aan derden bekendmaken, anders dan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij.
3. Ten aanzien van alle vertrouwelijke informatie afkomstig van de Opdrachtgever, die in welke vorm of op welke informatiedrager dan ook bij de Opleider berust of aan haar is verstrekt, verbindt Opleider zich:
   a. alle redelijke technische en organisatorische maatregelen in acht te nemen voor een veilige bewaring of opslag;
   b. de vertrouwelijke informatie niet te gebruiken voor enig ander doel dan de uitvoering van de aangegane overeenkomst;
   c. de vertrouwelijke informatie en data niet langer onder haar berusting te houden dan voor het uitvoeren van de overeengekomen verplichtingen redelijkerwijs noodzakelijk is, en deze vertrouwelijke informatie, inclusief gemaakte kopieën, onmiddellijk na volledige nakoming van genoemde verplichtingen wederom ter beschikking te stellen van de Opdrachtgever dan wel, na verkregen toestemming, te vernietigen;
   d. de overeengekomen verplichtingen uitsluitend te doen uitvoeren door personen waarvan Opleider in redelijkheid meent dat zij betrouwbaar zijn;
   e. medewerking te verlenen aan het uitoefenen van toezicht door of namens de Opdrachtgever op bewaring en gebruik van vertrouwelijke informatie.
4. Opleider zal ervoor zorgen dat haar personeelsleden en/of voor haar werkzame derden op de hoogte zijn van bovenstaande verplichtingen en deze stipt zullen naleven. Opleider draagt er zorg voor dat de bij de werkzaamheden betrokken werknemers en derden contractueel tot geheimhouding verplicht zijn.

Artikel 20 - Klachten en geschillen

1. Klachten of reclames met betrekking tot de dienstverlening van de Opleider dienen, op straffe van verval van recht, schriftelijk en binnen dertig (30) kalenderdagen nadat het de Indiener bekend werd of redelijkerwijze bekend had kunnen worden, te worden ingediend bij de Opleider. Het indienen van een Klacht of het reclameren schort de betalingsverplichtingen nimmer op. Voor het indienen van een inhoudelijke klacht over een Examen wordt verwezen naar de toepasselijke examenreglementen.
2. Het indienen van een Klacht geschiedt uitsluitend schriftelijk, via de contactgegevens zoals vermeld op de Website van het betreffende label.
3. Alle Klachten worden door de Opleider vertrouwelijk behandeld en geregistreerd. Na het indienen van een Klacht ontvangt de Indiener een bevestiging. Opleider streeft ernaar een Klacht binnen drie (3) weken te behandelen en te beantwoorden. Indien deze termijn niet wordt gehaald, stelt Opleider de Indiener daarvan binnen de termijn op de hoogte, met vermelding van de reden van het uitstel.
4. Indien de Indiener een Consument is en niet instemt met de afwikkeling van de Klacht, of indien tussen Partijen geen overeenstemming wordt bereikt, staat het de Indiener vrij het geschil, na het doorlopen van de klachtenprocedure, voor te leggen aan de Geschillencommissie. Opleider draagt een NRTO-keurmerk, waardoor de Geschillencommissie de aangewezen onafhankelijke instantie is.
5. Partijen spannen zich, alvorens een geschil aan de rechter voor te leggen, tot het uiterste in om het geschil in onderling overleg te beslechten. Het bepaalde in dit artikel laat het recht van Partijen om een geschil aan de bevoegde rechter voor te leggen onverlet.
6. Zie voor meer informatie de klachtenprocedure op de Website van het betreffende label.

Artikel 21 - Deelname via intermediairs

1. Indien een Deelnemer wordt aangemeld via een intermediair – een derde partij die namens of ten behoeve van klanten of relaties Diensten bij de Opleider afneemt, zoals een subsidieverstrekker, platform of brancheorganisatie – is die intermediair het eerste aanspreekpunt voor de communicatie over de Dienst. Deze Algemene Voorwaarden blijven onverkort van toepassing op de Deelnemer, ongeacht via wie deze is aangemeld. Dit artikel geldt niet voor een werkgever die eigen medewerkers aanmeldt; die geldt als Opdrachtgever.
2. In de situatie als bedoeld in lid 1 richt de Deelnemer zich voor vragen, wijzigingen en klachten met betrekking tot de inschrijving, facturering en annulering in eerste instantie tot de betreffende intermediair. Opleider is niet gehouden inhoudelijk te reageren op verzoeken van Deelnemers die buiten de met de intermediair overeengekomen procedures vallen.
3. Opleider is niet aansprakelijk voor schade of nadeel dat voortvloeit uit onjuiste, onvolledige of te late aanmelding, informatieverstrekking of communicatie door de intermediair richting de Deelnemer of richting de Opleider. De intermediair vrijwaart de Opleider voor aanspraken van Deelnemers die verband houden met handelen of nalaten van de intermediair.

4. Opleider behoudt zich het recht voor om bij gerede twijfel over de juistheid van via een intermediair verstrekte gegevens de uitvoering van de Dienst op te schorten totdat de juiste informatie is ontvangen.

Artikel 22 - Goed deelnemerschap en AI

1. Van de Deelnemer wordt verwacht dat hij zich tijdens de uitvoering van een Dienst gedraagt op een wijze die past bij een professionele leeromgeving. Dit omvat respect voor medecursisten, Docenten en medewerkers, alsmede integer handelen bij het vervaardigen en indienen van opdrachten en toetswerk.
2. Opleider erkent dat het gebruik van hulpmiddelen, waaronder kunstmatige intelligentie, een steeds grotere rol speelt in leer- en werkprocessen. Van de Deelnemer wordt verwacht dat hij bij de vervaardiging van opdrachten, werkstukken of andere door de Opleider gevraagde prestaties op verantwoorde wijze gebruik maakt van dergelijke hulpmiddelen, en dat het ingediende werk een eigen en authentieke bijdrage van de Deelnemer weerspiegelt. Indien Opleider vaststelt of redelijkerwijs vermoedt dat er sprake is van plagiaat of van oneigenlijk gebruik van hulpmiddelen waardoor de authenticiteit van het werk in het geding is, is Opleider gerechtigd de ingediende prestatie ongeldig te verklaren en passende maatregelen te treffen, waaronder uitsluiting van (verdere) deelname.
3. Indien een Deelnemer zich naar het oordeel van de Docent of Opleider niet gedraagt als omschreven in lid 1, of handelt in strijd met lid 2, is Opleider gerechtigd de Deelnemer de (verdere) deelname aan de Dienst te ontzeggen. Deelnemingskosten zijn in dat geval onverminderd verschuldigd en vinden geen restitutie plaats.

Artikel 23 - Slotbepalingen

1. Op deze Algemene Voorwaarden en alle rechtsbetrekkingen die tussen de Opleider enerzijds en de Deelnemer en/of Opdrachtgever anderzijds ontstaan, is Nederlands recht van toepassing.
2. De rechter in de vestigingsplaats van de Opleider is bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Het oordeel van de rechter in eerste aanleg is in geval van een Consument voor de Opleider bindend.
3. Opleider kan te allen tijde de informatie op haar Website aanpassen en daartoe de toegang tot de volledige Website of een gedeelte hiervan onderbreken.
4. Het is Opleider toegestaan in publicaties of reclame-uitingen melding te maken van het bestaan van een relatie met de Opdrachtgever. Elke toestemming geldt tot wederopzegging.
5. Opleider behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden en de daarmee samenhangende Privacyverklaring te wijzigen. De in werking getreden Algemene Voorwaarden en Privacyverklaring vervangen alle voorgaande versies.

6. Indien Opleider tot tussentijdse wijziging overgaat, stelt zij de Deelnemer en/of de Opdrachtgever daarvan in kennis. De Deelnemer en/of de Opdrachtgever zijn gerechtigd binnen dertig (30) kalenderdagen na de datum waarop zij in kennis zijn gesteld van de betreffende wijzigingen, bezwaar te maken tegen de toepasselijkheid van de aangepaste voorwaarden. In dat geval treden Partijen in overleg over de inhoud van de van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden en Privacyverklaring. Indien de Deelnemer en/of de Opdrachtgever geen bezwaar maken, zijn de gewijzigde voorwaarden vanaf de door de Opleider medegedeelde datum van toepassing.

Lindenhaeghe
Vakbekwaamheid in vertrouwde handen

Bijlage bij de Algemene Voorwaarden — Lindenhaeghe

Deze bijlage is van toepassing op alle Diensten aangeboden onder het label Lindenhaeghe en vormt een aanvulling op de Algemene Voorwaarden. In geval van strijdigheid tussen deze bijlage en de Algemene Voorwaarden prevaleert deze bijlage voor zover het Lindenhaeghe-specifieke bepalingen betreft.

In aanvulling op artikel 1 van de Algemene Voorwaarden wordt in deze bijlage verstaan onder:

- **CDFD:** het College Deskundigheid Financiële Dienstverlening.
- **Diplomadossier:** de digitale, persoonlijke applicatie binnen het Dashboard, waarin onder andere Wft-diploma's, PE-certificaten, bovenwettelijke erkenningen en overige diploma's van de Deelnemer worden geïnventariseerd, opgeslagen en gekwalificeerd, en waarmee voortgang op diploma's, kwalificaties en functieverplichtingen inzichtelijk wordt gemaakt voor de Opdrachtgever.
- **Wft:** de Wet op het financieel toezicht.

Artikel 24 - Annulering van Opleidingen en Examens (open inschrijvingen)

1. Afhankelijk van de Besteldatum en de Annuleringsdatum worden voor Digitale Opleidingsdiensten en Abonnementsdiensten de volgende Annuleringskosten in rekening gebracht, welke niet teruggevorderd kunnen worden:
   a. 100% van de Deelnemingskosten van de Digitale Opleidingsdienst of de Abonnementsdienst.
   b. In afwijking van sub a geldt voor een Consument dat wanneer de Annuleringsdatum zich binnen veertien (14) kalenderdagen na de Besteldatum bevindt, er geen Annuleringskosten in rekening worden gebracht, met uitzondering van retourkosten voor eventueel bijgeleverde materiële producten van € 20,- per item.
   c. Indien een Consument tijdens de bedenktermijn van veertien (14) kalenderdagen is gestart met een Opleiding maar deze toch wenst te annuleren, behoudt Lindenhaeghe zich het recht voor de redelijk gemaakte kosten te verhalen. Hierbij worden de administratiekosten zoals vermeld in lid 7 van dit artikel en de voortgang van de Consument binnen de Opleiding als uitgangspunt gehanteerd.
   d. Een Deelnemer die een bestelling plaatst (of krijgt toegewezen via het Beheerdersportaal) in hoedanigheid van medewerker van zijn werkgever via de optie "Mijn werkgever betaalt" kwalificeert niet als Consument.
2. Afhankelijk van de Startdatum en de Annulerings- en/of Verplaatsingsdatum worden voor Klassikale Opleidingsdiensten de volgende Annuleringskosten in rekening gebracht, welke niet teruggevorderd kunnen worden:
   a. Meer dan 90 dagen vóór de Startdatum: € 25,- administratieve vergoeding.
   b. 90 dagen of minder maar meer dan 8 weken vóór de Startdatum: 10% van de Deelnemingskosten, met een minimum van € 25,-.

c. 8 weken of minder maar meer dan 4 weken vóór de Startdatum: 25% van de Deelnemingskosten.
d. 4 weken of minder maar meer dan 2 weken vóór de Startdatum: 50% van de Deelnemingskosten.
e. 2 weken of minder vóór de Startdatum: 100% van de Deelnemingskosten.
f. In afwijking van het voorgaande geldt voor een Consument dat wanneer de Annulerings- en/of Verplaatsingsdatum zich binnen veertien (14) kalenderdagen na de Besteldatum bevindt, er geen Annuleringskosten in rekening worden gebracht, met uitzondering van retourkosten voor eventueel bijgeleverde materiële producten van € 20,- per item.
g. Een Deelnemer die een Klassikale Opleidingsdienst boekt die veertien (14) kalenderdagen of minder na de Besteldatum aanvangt, wordt gevraagd af te zien van de bedenktermijn.
h. Een Deelnemer die een bestelling plaatst (of krijgt toegewezen via het Beheerdersportaal) in hoedanigheid van medewerker van zijn werkgever via de optie "Mijn werkgever betaalt" kwalificeert niet als Consument.

3. Afhankelijk van de examendatum en de Annulerings- en/of Verplaatsingsdatum worden voor Examens de volgende Annuleringskosten in rekening gebracht, welke niet teruggevorderd kunnen worden:
   a. Meer dan 7 kalenderdagen vóór de examendatum: € 25,-.
   b. 7 kalenderdagen tot en met 1 kalenderdag vóór de examendatum: 50% van de Deelnemingskosten.
   c. Op de examendatum zelf, of indien de Deelnemer het Examen voortijdig afbreekt of staakt: 100% van de Deelnemingskosten.
   d. Voor een Consument geldt in afwijking van het voorgaande dat wanneer de Annulerings- en/of Verplaatsingsdatum zich binnen veertien (14) kalenderdagen na de Besteldatum bevindt, er geen Annuleringskosten in rekening worden gebracht.
   e. Een Deelnemer die een Examen boekt dat veertien (14) kalenderdagen of minder na de Besteldatum wordt afgelegd, wordt gevraagd af te zien van de bedenktermijn.
   f. Examens die onderdeel uitmaken van een Digitale Opleidingsdienst zijn niet afzonderlijk te annuleren. Op het moment dat een Deelnemer start met de betreffende Digitale Opleidingsdienst, vervalt de bedenktermijn voor het daarbinnen opgenomen Examen.
   g. Een Deelnemer die een bestelling plaatst (of krijgt toegewezen via het Beheerdersportaal) in hoedanigheid van medewerker van zijn werkgever via de optie "Mijn werkgever betaalt" kwalificeert niet als Consument.
4. Het verplaatsen en inhalen van gemiste Opleidingsdagen is niet mogelijk, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk tussen Partijen is overeengekomen. Hieraan kunnen administratieve kosten en aanvullende Deelnemingskosten verbonden zijn.
5. Een PA-abonnement wordt na afloop van de initiële abonnementsperiode stilzwijgend verlengd met een periode van twaalf (12) maanden, tenzij tijdig is opgezegd. Opzegging door een zakelijke Opdrachtgever dient schriftelijk te geschieden uiterlijk drie (3) maanden vóór het einde van de lopende abonnementsperiode, tenzij in de Overeenkomst een afwijkende opzegtermijn is bepaald. Voor beëindiging van een PA-abonnement als Consument kan de Deelnemer contact opnemen via support@lindenhaeghe.nl of telefonisch via 010 760 11 00.

6. Voor zover Opleider instroomeisen voor de Opleiding en/of deelname-eisen voor het Examen kenbaar heeft gemaakt (op de Website), is Deelnemer er zelf verantwoordelijk voor dat hij/zij tijdig aan deze eisen voldoet. Indien blijkt dat Deelnemer niet (tijdig) aan deze eisen voldoet, wordt dit aangemerkt als annulering door Deelnemer en zijn de annuleringsvoorwaarden zoals opgenomen in onderhavig artikel van toepassing.
7. Alle annuleringen en wijzigingen dienen te worden ingediend via het Dashboard. Annuleringen of wijzigingen ingediend via andere kanalen worden niet in behandeling genomen.
8. Lindenhaeghe is gerechtigd per wijziging een bedrag van € 50,- in rekening te brengen. Dit bedrag wordt niet in rekening gebracht indien voor dezelfde wijziging al soortgelijke kosten zijn berekend, behoudens het geval dat eenzelfde Dienst voor de derde maal of vaker wordt gewijzigd; in dat geval is per wijziging € 50,- verschuldigd ongeacht eerder berekende kosten.

Artikel 25 - Annulering van Incompany-diensten

1. Afhankelijk van de Startdatum en de Verplaatsingsdatum worden voor Incompany Examens, Opleidingen en Projecten de volgende Annuleringskosten in rekening gebracht, welke niet teruggevorderd kunnen worden:
   a. Meer dan 90 dagen vóór de Startdatum: € 250,- administratieve vergoeding.
   b. Minder dan 90 dagen maar meer dan 8 weken vóór de Startdatum: 10% van de Deelnemingskosten, plus € 250,- administratieve vergoeding.
   c. Minder dan 8 weken maar meer dan 4 weken vóór de Startdatum: 25% van de Deelnemingskosten, plus € 250,- administratieve vergoeding.
   d. Minder dan 4 weken maar meer dan 2 weken vóór de Startdatum: 50% van de Deelnemingskosten, plus € 250,- administratieve vergoeding.
   e. Minder dan 2 weken vóór de Startdatum of bij algehele annulering: 100% van de Deelnemingskosten.
2. Digitale Opleidingsdiensten binnen een Incompany-dienst volgen het annuleringsregime van artikel 24 lid 1 van deze bijlage.
3. De Deelnemingskosten worden berekend op basis van het dagdeeltarief van de Incompany-opleiding, eventuele kosten voor een examenleider en de geplande Examens met een minimum van tien (10) deelnemers. Leges op Examens blijven buiten beschouwing, tenzij de annulering of verplaatsing op de dag zelf plaatsvindt.
4. Locatiekosten worden in alle gevallen één op één doorbelast aan de Opdrachtgever. Lindenhaeghe heeft drie (3) werkdagen de tijd om een wijziging of annulering door te geven aan de locatie. Locatiekosten maken geen onderdeel uit van het percentage Annuleringskosten.

Artikel 26 - PA (Permanent Actueel) en de Wft-vakbekwaamheidsverplichting

1. Met PA op het gebied van de Wft (PA-Wft) streeft Lindenhaeghe ernaar de Deelnemer te laten voldoen aan de gestelde open norm "vakbekwaamheid" zoals bedoeld in artikel 4:9 lid 2 Wft. Lindenhaeghe spant zich te allen tijde in een redelijke invulling aan deze open norm te geven, maar is niet aansprakelijk – behoudens opzet of bewuste roekeloosheid – voor schade die wordt geleden doordat de AFM oordeelt dat door gebruikmaking van PA-Wft niet wordt voldaan aan de geldende verplichting permanent actueel vakbekwaam te zijn.
2. PA is tevens toegankelijk via de Lindenhaeghe Permanent Actueel-app. Voor meer informatie over het gebruik van de app wordt verwezen naar de Privacyverklaring.
3. De abonnementsperiode voor PA bedraagt twaalf (12) maanden en loopt per kalenderjaar. De abonnementskosten worden vooruit gefactureerd voor de volledige abonnementsperiode.
4. Een PA-abonnement wordt na afloop van de initiële abonnementsperiode stilzwijgend verlengd met een periode van twaalf (12) maanden, tenzij tijdig is opgezegd. Opzegging door een zakelijke Opdrachtgever dient schriftelijk te geschieden uiterlijk drie (3) maanden vóór het einde van de lopende abonnementsperiode, tenzij in de Overeenkomst een afwijkende opzegtermijn is bepaald.
5. In afwijking van lid 4 geldt voor een Consument dat het abonnement na afloop van de initiële abonnementsperiode maandelijks opzegbaar is met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) kalendermaand. Opzegging kan worden doorgegeven via support@lindenhaeghe.nl.

Artikel 27 - Diplomadossier

1. Door afname van het Diplomadossier kunnen alle relevante behaalde diploma's digitaal worden beheerd. De Deelnemer en/of de Opdrachtgever zijn zelf verantwoordelijk voor het toevoegen van relevante diploma's en certificaten en het verstrekken van juiste gegevens. Bij het verlopen of verlengen van diploma's dient de Deelnemer en/of de Opdrachtgever er zelf zorg voor te dragen dat vernieuwde kopieën aan Lindenhaeghe worden verstrekt, teneinde een actuele uitdraai van het Diplomadossier te kunnen waarborgen.
2. Indien diploma's en/of certificaten bij Lindenhaeghe zijn behaald, worden deze door Lindenhaeghe aan het Diplomadossier toegevoegd. Dit is een aanvullende service en ontslaat de Deelnemer en/of Opdrachtgever niet van de eigen verantwoordelijkheid zoals omschreven in lid 1.
3. Lindenhaeghe informeert de Deelnemer, op voorwaarde dat het Diplomadossier compleet is, wanneer de geldigheid van Wft-Adviseursdiploma's verloopt en een Examen dient te worden afgelegd. Ook dit is een aanvullende service; de Deelnemer en/of Opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het behouden en verlengen van diploma's volgend uit de Wft en/of het behalen van bovenwettelijke accreditaties.
4. De gerechtigden tot inzage in het Diplomadossier zijn Lindenhaeghe, de Deelnemer en/of de Opdrachtgever en/of de werkgever. Het Diplomadossier is persoonsgebonden en niet overdraagbaar.

Artikel 28 - Incompany-diensten: CDFD-accreditatie examenlocaties

1. Opdrachtgever kan met betrekking tot Incompany Examens de wens voor het gebruikmaken van een eigen/Incompany of andere externe examenlocatie die niet in het reguliere locatienetwerk van Lindenhaeghe bekend is, kenbaar maken aan Lindenhaeghe.
2. Voor de afname van Incompany Examens die verlopen via DUO (Wft-examens, PE-examens en Bijzondere Examens) is Lindenhaeghe verplicht iedere nieuwe examenlocatie ter accreditatie bij het CDFD aan te vragen. Lindenhaeghe is uitsluitend gerechtigd examens op een locatie af te nemen indien de accreditatie van die locatie conform de statutaire handelsnaam op een beschikking van het CDFD is afgegeven.
3. Lindenhaeghe is niet verantwoordelijk voor de technische faciliteiten en de ruimte ter plaatse en is niet aansprakelijk voor de (in)directe gevolgen van technische storingen of overlast gedurende de examens.

Artikel 29 - Examens

1. Voor specifieke regelgeving en bepalingen omtrent Examens, waaronder bepalingen die kunnen afwijken per type Examen, dienen de toepasselijke examenreglementen van Lindenhaeghe te worden geraadpleegd.
2. Deelname aan een Examen zonder geldig Legitimatiebewijs is uitgesloten. Lindenhaeghe is niet aansprakelijk voor uitsluitingen op deze grond; Deelnemingskosten kunnen niet worden teruggevorderd.
3. De Deelnemer is gehouden juiste gegevens door te geven voor deelname aan een Examen. Foutieve gegevens kunnen leiden tot uitsluiting van deelname of ongeldigverklaring van het examenresultaat. De verantwoordelijkheid en eventueel hieruit voortvloeiende consequenties liggen bij de Deelnemer.

4. Een Deelnemer die in aanmerking wenst te komen voor een verlengd examen, dient dit uiterlijk veertien (14) kalenderdagen vóór de examendatum kenbaar te maken bij Lindenhaeghe. Lindenhaeghe beoordeelt het verzoek en coördineert de afname met de betreffende toetsinstelling. Indien de Deelnemer gebruik wenst te maken van de voorleesoptie, dient dit eveneens uiterlijk veertien (14) kalenderdagen vóór de examendatum te worden aangevraagd. Aan de voorleesoptie zijn kosten verbonden van € 85,- per uur; de totale kosten zijn afhankelijk van de examenomvang en worden voorafgaand aan de afname aan de Deelnemer medegedeeld.
5. Het Bijzonder Examen is uitsluitend beschikbaar voor Deelnemers wier Wft-adviesbevoegdheid is verlopen en die deze wensen te herstellen. Na inschrijving controleert DUO of de Deelnemer voldoet aan de toelatingsvoorwaarden; indien DUO de inschrijving afwijst, kan Lindenhaeghe hiervoor geen verantwoordelijkheid dragen. Lindenhaeghe biedt Bijzondere Examens aan in de examenperiodes die het CDFD daarvoor vaststelt. Inschrijving dient uiterlijk twee weken vóór aanvang van de betreffende examenperiode te zijn ontvangen door Lindenhaeghe. Annulering van een Bijzonder Examen is definitief: herinschrijving voor dezelfde examenperiode is niet mogelijk. De Deelnemer dient er rekening mee te houden dat de eerstvolgende mogelijkheid pas in een volgende examenperiode beschikbaar is. Annuleringskosten zijn van toepassing conform artikel 24 lid 3 van deze bijlage.

Artikel 30 - Doorgifte resultaten aan derden

1. Indien sprake is van een geaccrediteerde Opleiding en de betreffende brancheverenigingen/of accrediterende instelling vereist dat de opleider het resultaat doorgeeft, verstrekt Lindenhaeghe voor alle Deelnemers die de Opleiding via Lindenhaeghe volgen het positieve resultaat aan de desbetreffende dienstverlener, tenzij de Deelnemer Lindenhaeghe expliciet heeft verzocht dit niet te doen. Een positief resultaat kan bestaan uit PA-punten, PE-punten, een positief examenresultaat, een aanwezigheidsregistratie of een ander bewijs van positieve afronding van een Opleiding.

Artikel 31 - Contactgegevens en klachtenkanalen

1. Voor vragen, wijzigingen en klachten met betrekking tot Diensten aangeboden onder het label Lindenhaeghe kan contact worden opgenomen via:
   E-mail: support@lindenhaeghe.nl
   Telefoon: 010 760 11 00
   Post: Burgemeester Hazenberglaan 401, 3078 HG Rotterdam
   Website: lindenhaeghe.nl
2. Klachten dienen te worden ingediend conform de klachtenprocedure zoals opgenomen in artikel 20 (Klachten en geschillen) van de Algemene Voorwaarden.