

Algemene Voorwaarden CREATHLON B.V.

Deze Algemene Voorwaarden omschrijven onder welke voorwaarden Creathon licenties, producten, E-uitgaves en Trainingen levert.

Contact

Creathon B.V.
Zonnehof 41
3811ND Amersfoort

Telefoonnummer: (030) 3033102
E-mailadres: info@creathon.nl

E-uitgaven en Trainingen

Indien u een E-uitgave of Training bestelt, zijn deze Algemene Voorwaarden, en de Aanvullende Algemene Voorwaarden E-uitgaves en licenties ([Appendix 1](#)) en/ of Aanvullende Algemene Voorwaarden Trainingen ([Appendix 2](#)) van toepassing.

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Algemene Voorwaarden: deze Algemene Voorwaarden zoals laatst gewijzigd per **mei 2025**.

Bestelling: een door koper elektronisch, schriftelijk of telefonisch afgesloten bestelling van een licentie, product en/of Training.

Betaalperiode: de periode waarover het verschuldigde geld door koper betaald dient te worden.

Creathon: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Creathon B.V., gevestigd te Amersfoort en kantoorhoudende aan Zonnehof 41 (3811ND) Amersfoort, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 32124863 met BTW-nummer: NL 818201824B01.

Content: informatie in welke vorm dan ook (digitaal, folio of anderszins) die door of namens Creathon wordt aangeboden dan wel die middels een methode wordt ontsloten, inclusief eventuele wijzigingen en aanvullingen daarvan.

De Nieuwe Oase: christelijke lesmethode voor de dagopening in het Voortgezet Onderwijs, deels folio, deels als E-uitgave uitgegeven.

Eindgebruiker: de natuurlijke persoon die een lesmethode (folio of digitaal) gebruikt.

E-uitgave: een lesmethode, of een deel daarvan, dat digitaal wordt aangeboden, al dan niet via software as a service.

E-uitgave: een lesmethode, of een deel daarvan dat digitaal wordt aangeboden, al dan niet via software as a service.

Folio methode: een lesmethode, of deel daarvan, in gedrukte vorm.

Gebruikers: de leerlingen en leerkrachten die gebruik maken van de E-uitgave en/of de licentie.

Instelling: één school. Stichtingen, verenigingen e.d. die meerdere scholen vertegenwoordigen, dienen voor het afnemen van een Training voor elk van deze scholen een aparte trainingsovereenkomst af te sluiten met Creathon.

Goedemorgen!: lesmethode voor de dagopening in het Voortgezet Onderwijs, als E-uitgave uitgegeven.

Instelling: één school. Stichtingen, verenigingen e.d. die meerdere scholen vertegenwoordigen, dienen voor het gebruik van de E-uitgave voor elk van deze scholen een aparte licentie overeenkomst af te sluiten met Creathon

Jaargroep: het leerjaar (groep 1 tot en met 8, klas 1 tot en met 6, leerjaar 1 tot en met 4) waarvoor de Folio methode, E-uitgave of licentie voor aangevraagd is, en het aantal leerlingen van het desbetreffende leerjaar.

Koper: elke natuurlijke of rechtspersoon die, tot Creathon in een contractuele relatie staat uit hoofde een met Creathon gesloten koopovereenkomst, of een andersoortige overeenkomst wenst aan te gaan. Met name wordt onder Koper ook verstaan degene wiens opdracht en voor wiens rekening zaken worden geleverd.

Krachtbronnen: lesmethode voor het burgerschap in het basisonderwijs, met folio producten en een online-omgeving voor docenten.

Lesmethode: een (leer)methode. Die kan de vorm hebben van onderling samenhangende hoeveelheid content.

Licentie: een niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor digitale middelen of leermateriaal van Creathon, verleend aan de Koper/Instelling voor een vooraf bepaalde duur en onder de overeengekomen voorwaarden.

Overeenkomst: iedere overeenkomst betreffende de levering van een product en/of diensten tussen Creathon en Koper, dan wel iedere andere overeenkomst waarop Creathon deze Algemene Voorwaarden van toepassing verklaart.

Producten en diensten: alle door Creathon aangeboden content, die het voorwerp zijn van een aanbieding, offerte, overeenkomst of andere rechtshandeling tussen Creathon en Koper/Instelling.

Schriftelijk: zowel op papier als ook per e-mail of ander elektronisch medium.

Schriftelijke kennisgeving: Creathon stelt het zeer op prijs dat schriftelijke kennisgevingen gedaan worden via e-mail: info@creathon.nl

Training(en): een gestructureerde bijeenkomst of reeks bijeenkomsten gericht op het aanleren, versterken of verbeteren van kennis, vaardigheden en/of gedrag, aangeboden door Creathon.

Trainer(s): de door Creathon ingezette professional(s) die verantwoordelijk is/zijn voor de voorbereiding, uitvoering en/of evaluatie van de Training.

WHY: lesmethode voor het burgerschap in het voortgezet onderwijs, met folio producten en een online-omgeving voor leerlingen en docenten. Bestaande uit WHY Basics (onderbouw), WHY Stories (midden-/bovenbouw), WHY Issues en WHY Magazine (bovenbouw).

Artikel 2. Toepasselijkheid

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle door Creathon aangeboden content en op alle door Creathon aangegane overeenkomsten, hoe ook genaamd. Met name zijn deze voorwaarden ook van toepassing op door Creathon aangegane overeenkomsten tot levering van zaken aan de Koper/Instelling, welke in de webshop worden aangeboden, als ook langs een andere weg besteld. Voor E-uitgaven en Trainingen gelden aanvullende voorwaarden zoals vermeld in [Appendix 1](#) en [Appendix 2](#).

2.2 Door het plaatsen van een bestelling gaat Koper/Instelling akkoord met de Algemene Voorwaarden en de Aanvullende Algemene Voorwaarden E-uitgaven en licenties ([Appendix 1](#)) en/of Aanvullende Algemene Voorwaarden Trainingen ([Appendix 2](#)).

2.3 Van het in deze Algemene Voorwaarden bepaalde kan uitsluitend en alleen worden afgeweken indien en voor zover zulks uitdrukkelijk, schriftelijk is overeengekomen.

2.4 Indien ook Koper/Instelling naar (diens) Algemene Voorwaarden verwijst, zijn de voorwaarden van de Koper/Instelling niet van toepassing. Dit is alleen anders indien en voor zover de toepasselijkheid van de voorwaarden van de Koper/Instelling niet in strijd komen met deze Algemene Voorwaarden, dan is slechts het in de voorwaarden van Creathon bepaalde van toepassing. Enig andersluidend beding in de voorwaarden van Koper/Instelling doet aan het voorgaande niet af.

2.5 Waar in deze Algemene Voorwaarden wordt gesproken van “levering (van zaken)”, wordt daaronder tevens verstaan het verrichten van diensten en werkzaamheden van welke aard dan ook.

2.6 Creathon is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. In het geval van lopende licenties gelden de laatste Algemene Voorwaarden waarmee de Koper/Instelling akkoord is gegaan tot het einde van de duur van de (jaar)licentie (een jaarlicentie loopt van 1 augustus tot en met 31 juli). Per ingang van een nieuwe jaarlicentie gelden de aangepaste Algemene Voorwaarden. Door het verlengen van een jaarlicentie gaat Koper/Instelling akkoord met de (aangepaste) Algemene Voorwaarden.

Artikel 3. Totstandkoming overeenkomst

3.1 Een overeenkomst met Creathon komt eerst tot stand wanneer Koper/Instelling een aan Creathon gegeven order schriftelijk (per e-mail) heeft aanvaard. Een overeenkomst wordt op dat moment geacht tot stand te zijn gekomen.

3.2 Koper/Instelling is aan diens order, in welke vorm dan ook aan Creathon gegeven, gebonden gedurende een periode van acht (8) dagen na dagtekening van de order of (indien het een mondeling verstrekte order betreft) na het geven van de order. Een verklaring van de Koper/Instelling dat die diens order wenst te annuleren of te wijzigen afgegeven gedurende deze periode van acht (8) dagen, kan derhalve niet voorkomen dat een overeenkomst op basis van de (oorspronkelijke) order tot stand komt, indien Creathon de order alsnog aanvaardt/bevestigt binnen deze periode van acht (8) dagen.

3.3 Eventuele aanvullende afspraken en/of toezeggingen gemaakt en/of gedaan door medewerkers van Creathon, of namens Creathon gemaakt en/of gedaan door andere personen die als vertegenwoordiger optreden, bindt Creathon alleen indien deze afspraken en/of toezeggingen door Creathon tot vertegenwoordiging bevoegde bestuurder(s) schriftelijk zijn bevestigd.

Artikel 4. Conformiteit

4.1 Creathon staat ervoor in dat de producten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op datum

van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.

4.2 Creathon streeft ernaar om de afbeeldingen en beschrijvingen in het aanbod zo nauwgezet mogelijk overeen te laten komen met de werkelijkheid. Creathon kan echter niet garanderen dat de kleuren en overige kenmerken die op de afbeeldingen ten aanzien van de producten te zien zijn, exact overeenkomen met de werkelijkheid.

4.3 Creathon behoudt zich het recht om bewerking van het materiaal te doen.

Artikel 5. Prijzen

5.1 Alle op de website vermelde prijzen zijn de meest actuele en geldende prijzen.

5.2 Alle op de website vermelde prijzen luiden in Euro's (€) en zijn inclusief omzetbelasting (BTW) en exclusief verzend- en administratiekosten, tenzij anders vermeld.

5.3 Creathon behoudt zich het recht om prijzen te wijzigen. Gewijzigde prijzen gelden vanaf het moment waarop deze door Creathon worden ingevoerd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

5.4 Creathon behoudt zich het recht om prijzen van doorlopende licenties te wijzigen. De gewijzigde prijzen gelden vanaf het begin van de (nieuwe) licentieperiode. Een jaarlicentie loopt van 1 augustus tot en met 31 juli. De meest actuele prijzen zijn te vinden op de website van Creathon.

5.5 In geval van een prijsverhoging binnen drie maanden na het sluiten van een overeenkomst, zal Creathon deze, voor zover redelijkerwijs mogelijk tevoren, aan de Koper berichten. Indien de Koper/Instelling zich met de verhoging niet kan verenigen, is de Koper/Instelling gerechtigd een overeenkomst voor de toekomst te ontbinden door middel van een schriftelijke mededeling, per e-mail, aan Creathon. Indien Creathon een dergelijke mededeling niet heeft ontvangen binnen dertig (30) dagen na kennisgeving van de verhoging, gaat de Koper/Instelling automatisch met de verhoging akkoord.

5.6 Tenzij uit de factuur het tegendeel blijkt, geschiedt de levering van zaken franco op een leveringsadres in Nederland wanneer het factuurbedrag meer dan €20,- (twintig euro) bedraagt. Verzendkosten zijn voor rekening en risico van de Koper/Instelling.

5.7 In geval van verzending naar het buitenland, brengt Creathon altijd kosten voor de levering van zaken in rekening.

5.8 De betalingstermijn betreft dertig (30) dagen.

Artikel 6. Facturering en betaling

6.1 Betaling dient te geschieden in Euro (€), tenzij anders overeengekomen, zonder enige aftrek of korting.

6.2 Betaling van een product of een licentie geschiedt op de wijze die de Koper heeft geaccepteerd bij het plaatsen van de bestelling.

6.3 Tenzij anders bepaald, factureert Creathon bij of na eerste levering of bij of na aanvang van het leveren van de dienst. Het "leveren van de dienst" vangt aan op het moment dat de eindgebruiker(s) ertoe toegang kunnen krijgen.

6.4 Koper/Instelling betaalt binnen dertig (30) dagen na de factuurdatum op een door Creathon aangewezen bankrekening. Creathon heeft altijd het recht op vooruitbetaling danwel zekerheid voor betaling te verlangen.

6.5 Bij een niet tijdige betaling wordt een betalingsherinnering gestuurd en kunnen herinneringskosten in rekening worden gebracht.

6.6 Indien de betaling ook na aanmaning niet ontvangen is, is Creathon gerechtigd de overeenkomst te ontbinden. Ook is Creathon vanaf dat moment gerechtigd om de wettelijk toegestane incassokosten in rekening te brengen en/of de vordering uit handen te geven aan een incassobureau.

6.7 In geval van niet- of niet-tijdige betaling door Koper/Instelling danwel niet- of niet-behoorlijke nakoming van enige andere op Koper/Instelling rustende verplichting, is Creathon gerechtigd een overeenkomst buitengerechtelijk te ontbinden en/of verdere leveranties en/of verrichting van diensten te staken, onverminderd het recht van Creathon om van de Koper/Instelling nakoming te verlangen en/of vergoeding van de door niet-nakoming geldende schade te vorderen en onverminderd de overige rechten van Creathon uit de wet of een overeenkomst. Ter voorkoming van misverstanden: op grond van deze bepaling is Creathon gerechtigd de toegang tot een E-uitgave en/of licenties te blokkeren, of Trainingen te annuleren.

6.8 Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Creathon, is het de Koper/Instelling niet toegestaan enige betalingsverplichting jegens Creathon op te schorten of te verrekenen met enige vordering van de Koper op Creathon.

Artikel 7. Afleverings- en leveringstermijnen

7.1 Creathon, of een door Creathon in te schakelen derde partij, neemt de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij het leveren van de bestelling.

7.2 De door Creathon opgegeven levertijden gaan in op de dag waarop de overeenkomst tot stand is gekomen, mits alle gegevens die Creathon voor de uitvoering van de order nodig hebben in het bezit van Creathon zijn. De door Creathon opgegeven levertijden zullen nimmer te beschouwen zijn als fatale termijnen, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen in de individuele overeenkomst.

7.3 Bij niet tijdige levering dient Creathon schriftelijk in gebreke te worden gesteld door Koper/Instelling.

7.4 Indien een bestelling onverhoopt niet, niet op tijd of beschadigd is aangekomen, neemt Koper/Instelling zo snel mogelijk contact op met Creathon. Er wordt dan naar een passende oplossing gezocht, waarbij de Koper/Instelling het product in goede orde zal ontvangen.

7.5 Producten worden geleverd door een door Creathon, of door een door Creathon in te schakelen derde partij, gekozen expediteur.

7.6 Verzoekt de Koper/Instelling om de levering van zaken op een andere dan de gebruikelijke wijze te doen plaatsvinden, dan kan Creathon de hieraan verbonden kosten aan de Koper/Instelling in rekening brengen.

7.7 Indien de levering in gedeelten geschiedt, heeft Creathon het recht iedere levering als een afzonderlijke transactie te beschouwen.

7.8 Bij gebreke daarvan is Creathon gerechtigd op – zulks te Creathon keuze – op grond van het bepaalde in artikel 6:60 Burgerlijk Wetboek te vorderen dat de bevoegde rechter Creathon van de verbintenis tot levering van de overeengekomen zaken zal bevrijden, danwel om zonder voorafgaande ingebrekestelling betaling van koopprijs van het niet afgenomen gedeelte te vorderen.

7.9 Indien de levering van een product of dienst onmogelijk blijkt te zijn, zal Creathon zich inspannen om een vervangend product beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend product wordt geleverd. Bij vervangende producten blijft het herroepingsrecht van kracht. De kosten van de retourzending zijn bij een vervangend product voor Creathon.

7.10 Indien er geen vervangend product kan worden geleverd, krijgt de Koper/Instelling daarvan ook bericht. De bestelling komt in dat geval (geheel of gedeeltelijk) te vervallen en de reeds verrichte betalingen (geheel of gedeeltelijk) zullen worden terugbetaald binnen een termijn van dertig (30) dagen.

Artikel 8. Herroepingsrecht

8.1 De Koper/Instelling heeft de mogelijkheid om een overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende een termijn van veertien (14) dagen. Deze termijn gaat in op de dag na ontvangst van het product of licentie. Voor Trainingen gelden andere voorwaarden, zie daarvoor [Appendix 2](#) Aanvullende Algemene Voorwaarden Trainingen.

8.2 Tijdens dit termijn zal de Koper/Instelling zorgvuldig omgaan met de producten. De Koper/Instelling zal deze slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of het voldoet aan de specificaties uit het aanbod.

8.4 Indien de Koper, in het geval van een Folio Methode, gebruik maakt van diens herroepingsrecht, neemt de Koper/Instelling binnen de termijn van veertien (14) dagen contact op met Creathon. De Koper/Instelling stuurt dan het product in originele staat en verpakking en conform door Creathon verstrekte redelijke en duidelijke instructies retour. De verzendkosten van de retourzending zijn voor de rekening van de Koper/Instelling.

8.5 Creathon dient uiterlijk binnen zes (6) weken nadat het product retour is ontvangen (of de toegang tot de online omgevingen en E-uitgaven zijn ontzegd), over te gaan tot het terugstorten van het aankoopbedrag plus de (standaard) verzendkosten en eventuele andere kosten zoals administratiekosten. Het bedrag wordt teruggestort op de rekening waarvan de Koper/Instelling het product of de licentie heeft betaald. Indien de Koper/Instelling een deel van het product niet retourneert, zullen verzendkosten niet vergoed worden.

Artikel 9. Bezwaar door de Koper

9.1 De Koper/Instelling staat in voor de juistheid en de volledigheid van het bezwaar en is verantwoordelijk voor de gegevens die aan Creathon verstrekt worden.

9.2 De geleverde goederen dienen na levering door de Koper/Instelling zorgvuldig te worden gecontroleerd.

9.3 De Koper/Instelling dient er rekening mee te houden dat de door Creathon verstrekte gegevens (maten, kleurechtheid en dergelijke) af kunnen wijken met gebruikelijke spelings en met kleine

wijzigingen in de door Creathon geleverde zaken. De door Creathon geleverde zaken mogen dus van de omschrijving in de order afwijken indien en voor zover het gaat om kleine maatverschillen en ondergeschikte wijzigingen.

9.4 Klachten van de Koper/Instelling, die betrekking hebben op gebreken aan zaken die uiterlijk waarneembaar zijn, moeten door de Koper/Instelling binnen acht (8) dagen na levering (of binnen acht dagen na factuurdatum, indien de zaken niet aan de Koper (konden) worden geleverd), aan Creathon ter kennis worden gebracht. Dit dient te geschieden per e-mail (info@creathon.nl) met daarin een nauwkeurige omschrijving van de Klacht en onder opgave van de factuur, waarmee de betreffende zaken zijn gefactureerd.

9.5 Gebreken die ten tijde van de levering niet uiterlijk waarneembaar waren, noch bij een zorgvuldige en tijdige controle konden blijken, moeten door de Koper/Instelling binnen acht (8) dagen na het aan het licht treden van deze gebreken aan Creathon ter kennis worden gebracht op de wijze als vermeld in lid 4.

9.6 Creathon zal alles in het werk stellen om zo spoedig mogelijk inhoudelijk te reageren op een bezwaar.

9.7 Ieder vorderingsrecht van de Koper/Instelling jegens Creathon betrekking hebbend op gebreken in de door Creathon geleverde zaken, vervalt indien:

- a) de gebreken niet binnen lid 4 en 5 hiervoor gestelde termijnen en/of niet op de daar aangegeven wijze aan Creathon ter kennis zijn gebracht;
- b) de Koper/Instelling Creathon geen of onvoldoende medewerking verleent ter zake een onderzoek naar de gegrondheid van de Klachten;
- c) de Koper/Instelling de zaken niet op de juiste wijze heeft opgesteld, behandeld, gebruikt, bewaard, of onderhouden of die de zaken heeft gebruikt of behandeld onder omstandigheden of voor doeleinden anders dan door Creathon voorzien;
- d) de toepassing van het gebruik van de zaken met betrekking tot welke de Klachten zijn geuit door de Koper/Instelling wordt voortgezet;
- e) de in de individuele overeenkomst genoemde garantietermijn is verstreken of, indien zo'n termijn ontbreekt, de Klachten eerst worden geuit nadat een periode van meer dan twaalf (12) maanden sinds de levertijd is verstreken.

9.8 In geval van gerechtvaardigde bezwaren met betrekking tot zaken is de aansprakelijkheid van Creathon beperkt tot, naar keuze van Creathon: 1) het vervangen van de goederen door andere goederen conform de bestelling dan wel door vergelijkbare goederen indien de bestelde goederen niet meer leverbaar zijn, dan wel 2) een door Creathon vast te stellen redelijke vergoeding ter compensatie van de minderwaarde van het gebrek, die Creathon pas vast zal stellen na de visie van de Koper daarover te hebben gehoord.

9.9 Een Klacht ontslaat de Koper/Instelling niet van de nakoming van diens verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst, waaronder (tijdige) betaling.

9.10 Creathon zal adequaat en zorgvuldig omgaan met Klachten van de Koper/Instelling. Indien de Koper/Instelling van mening is dat Creathon deze doelstelling niet waarmaakt, stelt Creathon het op prijs wanneer de Koper/Instelling hier per e-mail (info@creathon.nl) contact over opneemt.

9.11 In geschillen omtrent de kwaliteit van de door Creathon geleverde zaken zal een door Creathon aangegeven, te goeder naam bekendstaand, bureau een bindende uitspraak doen.

Artikel 10. Aansprakelijkheid

10.1 Uitsluitend indien de garantieverplichtingen terzake de door Creathon geleverde zaken niet door derden (zoals fabrikanten) op zich zijn genomen, kan de Koper jegens Creathon (garantie-) aanspraken doen gelden. De aansprakelijkheid van Creathon is in dat geval beperkt tot gebreken die een gevolg zijn van fabricage- en materiaalfouten.

10.2 In geval van bezwaar is Creathon, indien de gegrondheid van de Klacht, de kwaliteit betreffende, door Creathon wordt vastgesteld en voor Creathon tevens aansprakelijkheid als bedoeld in lid 1 bestaat, uitsluitend gehouden tot een keuze van Creathon:

- a) (kosteloos) herstel van gebreken;
- b) levering van vervangende zaken c.q. onderdelen, na retournering van de gebrekkige zaken c.q. onderdelen;
- c) terugbetaling van de ontvangen koopsom/creditering van de aan de Koper/Instelling gezonden factuur met ontbinding zonder rechtelijke tussenkomst van de gesloten overeenkomst, alles voor zover de koopsom, de factuur en de overeenkomst op de geleverde gebrekkige zaken betrekking hebben;
- d) Een in overleg met de Koper/Instelling te betalen schadeloosstelling in ander vorm dan hiervoor bedoeld.

10.3 Indien de Koper/Instelling zonder voorafgaande, uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming aan de zaken reparaties en/of wijzigingen heeft uitgevoerd/doen uitvoeren, vervalt elke garantieverplichting voor Creathon.

10.4 Met uitzondering van eventuele verplichtingen van Creathon uit hoofde van het bovenstaande is Creathon nimmer gehouden tot betaling van enigerlei schadevergoeding aan de Koper/Instelling en anderen, tenzij er sprake is van opzet of schuld door Creathon (door degenen die Creathon aansprakelijk houdt met de middelen rechtens aan te tonen).

10.5 Creathon is nimmer aansprakelijk voor gevolg- of bedrijfsschade, directe- of indirecte schade, hoe ook genaamd winstderving en stilstand-schade daaronder begrepen, geleden door de Koper, diens ondergeschikten en bij of door die tewerkgestelden of derden ontstaan, door hele of gedeeltelijke (her)leveringen van zaken, vertraagde of ondeugdelijke levering, of het uitblijven van levering van zaken of door de zaken zelf.

10.6 Creathon is niet aansprakelijk voor enige schade die later dan twee (2) maanden na de levering van de bestelling is ontstaan en die niet binnen acht (8) dagen na openbaring schriftelijk aan Creathon kenbaar is gemaakt.

10.7 De Koper/Instelling is niet gerechtigd de zaken waarover geen gemotiveerd bezwaar bestaat terug te zenden. Geschiedt dit zonder geldige redenen toch, dan zijn alle kosten aan terugzending verbonden ten laste van de Koper. Creathon is in dat geval vrij de zaken voor rekening en risico van de Koper/Instelling onder derden op te slaan.

10.8 De Koper/Instelling is gehouden Creathon te vrijwaren voor alle aanspraken die derden terzake van de uitvoering van de overeenkomst tegen Creathon mochten doel gelden, voor zover de wet zich er niet tegen verzet dat de uit deze aanspraken voortvloeiende schaden en kosten voor rekening van de Koper/Instelling komen.

10.9 Voor Folio lesmethodes geldt dat Creathon, in geval van een gebrek daarin, gerechtigd is, doch niet verplicht, de gebrekkige lesmethodes opnieuw te leveren na retournering van het gebrekkige product aan Creathon. De levertijd bedraagt dan maximaal tien (10) werkdagen. De Koper/Instelling kan de gevolgen van een toerekenbare tekortkoming door Creathon in de nakoming van een overeenkomst slechts invoeren nadat de Koper/Instelling Creathon deugdelijk schriftelijk in gebreke heeft gesteld en Creathon ook na het verstrijken van de daarbij gestelde redelijke termijn tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, teneinde Creathon in staat te stellen daarop adequaat te reageren. De redelijke termijn dient tenminste dertig (30) dagen te zijn.

10.10 Creathon is niet aansprakelijk voor enige schade indien deze is veroorzaakt door een tekortkoming die het gevolg is van overmacht. Er is sprake van overmacht indien de tekortkoming het gevolg is van buiten de macht van Creathon gelegen omstandigheden, waaronder in ieder geval wordt verstaan: overmacht aan de zijde van leveranciers en opdrachtnemers van Creathon, overheidsmaatregelen, storingen van internet en andere netwerken en/of elektriciteit, oorlog en opstand, algemene vervoersproblemen, natuurrampen en slecht weer, brand, fysieke inbraak en een hack van de systemen van Creathon ondanks het voldoen door Creathon aan de in de wet gestelde normen.

Artikel 11. Duur en beëindiging van een overeenkomst.

11.1 Indien een overeenkomst alleen leidt tot eigendomsoverdracht van producten, zoals in het geval van verkoop en levering van een (gedeeltelijke) Folio lesmethode, kent een overeenkomst een bepaalde duur. Deze staat aangegeven op de factuur.

11.2 Indien de Koper/Instelling een Training heeft aangeschaft, zijn de Aanvullende Algemene Voorwaarden Trainingen van toepassing, zie daarvoor [Appendix 2](#).

11.3 Een overeenkomst voor een Folio Methode in combinatie met een digitale licentie wordt aangegaan voor de duur van één (1) schooljaar: 1 augustus tot en met 31 juli.

11.4 Een overeenkomst voor een (gedeeltelijke) Folio lesmethode wordt na afloop van die duur niet automatisch verlengd, tenzij de Koper/Instelling uiterlijk drie (3) maanden voor het verstrijken van de lopende contractduur de betreffende overeenkomst heeft verlengd door middel van een schriftelijke kennisgeving via e-mail aan Creathon (info@creathon.nl). Voor E-uitgaven gelden andere Voorwaarden, zie daarvoor de Aanvullende Algemene Voorwaarden E-uitgaven en licenties in [Appendix 1](#).

11.5 Creathon heeft het recht een overeenkomst met onmiddellijke ingang al dan niet voor de toekomst door middel van een schriftelijke kennisgeving zonder (nadere) voorafgaande ingebrekestelling te beëindigen indien:

- a) Koper/Instelling ondanks deugdelijke ingebrekestelling toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van enige op hem rustende verplichting;

- b) Koper/Instelling een product heeft gebruikt in strijd met de daarvoor geldende gebruiksrechten of gebruiksbeperkingen en/of enig intellectueel eigendomsrecht met betrekking tot dat product heeft geschonden;
- c) aan Koper/Instelling (al of niet voorlopig) surseance van betaling wordt verleend of Koper/Instelling in staat van faillissement wordt verklaard;
- d) Koper/Instelling diens activiteiten geheel of gedeeltelijk staakt of anderszins liquideert en/of zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Creathon geheel of gedeeltelijk aan een derde overdraagt;
- e) indien een concurrent van Creathon deel gaat uitmaken van de groep waar ook Koper/Instelling deel van uit maakt.

11.6 Creathon is wegens deze beëindiging van een overeenkomst jegens de Koper/Instelling nimmer tot enige schadevergoeding over betaling gehouden, onverminderd het recht van Creathon op volledige schadevergoeding wegens de schending door de Koper van diens verplichtingen.

11.7 Indien een overeenkomst beëindigd of ontbonden wordt, dient Koper/Instelling in alle gevallen alle in diens bezit zijnde producten, afkomstig van Creathon, binnen vijf (5) werkdagen na beëindiging of ontbinding aan Creathon ter hand te stellen en/of alle gehele of gedeeltelijke vereenvoudigingen van het product definitief te verwijderen.

Artikel 12. Eigendomsvoorbehoud en zekerheid

12.1 Door Creathon geleverde zaken blijven eigendom van Creathon tot aan het moment van volledige betaling van al hetgeen de Koper/Instelling uit hoofde van, samenhangende met of voortvloeiende uit de door Creathon geleverde zaken aan Creathon verschuldigd is. Indien Creathon zulks nodig oordeelt heeft Creathon het recht van de Koper/Instelling zekerheid ten aanzien van de nakoming diens verplichtingen te eisen.

12.2 Creathon is te allen tijde gerechtigd de zaken die zich onder de Koper/Instelling (of derden) bevinden, maar Creathon in eigendom toebehoren, onder Creathon te nemen, zodra Creathon in redelijkheid kan aannemen dat de reële kans bestaat dat de Koper/Instelling niet aan diens verplichtingen zal voldoen. Het voorgaande laat onverlet de rechten zoals die voor Creathon voortvloeien uit het gemene recht: met name behoudt Creathon ook het recht de Koper/Instelling na het onder Creathon nemen van de zaken tot schadevergoeding aan te spreken.

Artikel 13. Overige bepalingen

13.1 Op de door Creathon gedane offertes en op alle door Creathon aangegane overeenkomsten zijn uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

13.2 Zowel Koper/Instelling als Creathon zullen vertrouwelijke informatie van de ander niet aan derden verstrekken of openbaar maken. Creathon en Koper/Instelling zullen vertrouwelijke informatie geheimhouden en alle redelijke maatregelen nemen om die geheimhouding te borden. Onder vertrouwelijk wordt verstaan:

- a) alle financiële informatie (met name eventuele kortingen of bijzondere financiële afspraken);
- b) informatie omtrent de werking van een E-uitgave of de daarin opgenomen software;
- c) informatie vanuit de boekenlijsten (concept en definitief) over gebruik Creathon methoden;
- d) informatie die als zodanig door een partij is gemarkeerd en alle andere informatie waarvan het vertrouwelijk karakter kenbaar is of redelijkerwijs zou moeten zijn.

13.3 Indien één of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overigens in deze Algemene Voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Partijen zullen in dit geval in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.

13.4 Alle geschillen van welke aard ook verband houdende met/ voortvloeiende uit door Creathon aangegane overeenkomsten en door Creathon verrichte leveringen kunnen worden berecht door een bevoegde rechter in Nederland.

13.5 Deze Algemene Voorwaarden treden in werking met ingang van **1 mei 2025**. Per die datum vervallen eerder gepubliceerde Algemene Voorwaarden.

Appendix 1

Aanvullende Algemene Voorwaarden E-uitgaven en licenties.

Artikel 1. Toepasselijkheid

1.1 Deze Aanvullende Algemene Voorwaarden voor E-uitgaves en licenties zijn van toepassing op alle vormen van E-uitgaves en (digitale) licenties en de daarbij aangegane overeenkomsten, hoe ook genaamd. Met name zijn deze voorwaarden ook van toepassing op door Creathon aangegane overeenkomsten tot levering van zaken aan de Koper/Instelling, welke in de webshop worden aangeboden, als ook langs een andere weg besteld.

1.2 Deze Algemene Voorwaarden voor E-uitgaves en licenties gelden als **aanvulling** op de Algemene Voorwaarden Creathon B.V.

Artikel 2. Gebruiksrecht

2.1 Na betaling van de factuur verleent Creathon aan de Koper/Instelling een niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor de E-uitgave of licentie.

2.2 Het gebruiksrecht omvat uitsluitend de gebruikers van de Koper/Instelling waarvoor besteld is.

2.3 Het is de Koper/Instelling niet toegestaan de E-uitgave of licentie te (laten) gebruiken, of hieraan medewerking te verlenen, voor het geven van onderwijs aan anderen dan aan de bij de Koper/Instelling verbonden gebruikers. Evenmin is het de gebruikers van de Koper/Instelling toegestaan de E-uitgave of licentie op welke wijze dan ook aan derden te verstrekken.

Artikel 3. Ter beschikking stelling en ondersteuning

3.1 De E-uitgave of licentie wordt aan de gebruiker(s) van de Koper/Instelling digitaal ter beschikking gesteld. De gebruiker(s) ontvangen daartoe van Creathon de benodigde 'toegangsrechten' en inloggegevens.

3.2 De gebruiker(s) van de Koper/Instelling worden toegang verleend tot de E-uitgave of licentie voor de Jaargroep waarvoor een bestelling geplaatst is. Indien de Koper/Instelling voor meerdere jaargroepen toegang wil hebben, dient die hiervoor het toegangsrecht te verkrijgen door de betreffende jaargroepen daadwerkelijk te bestellen.

3.3 De Koper/Instelling heeft recht op technische en inhoudelijke (telefonische) ondersteuning door de werknemers van Creathon, in ieder schooljaar waarvoor de licentievergoeding(en) is (zijn) betaald voor de desbetreffende E-uitgave en/of licenties bij de lesmethode(n).

3.4 Aanbevelingen die de Koper/Instelling heeft bij het gebruik van de E-uitgave en/of licenties worden gemeld via de e-mail: info@creathon.nl

3.5 Creathon verplicht zich alle door de Koper/Instelling gemelde aanbevelingen jaarlijks te beoordelen en (ter beoordeling van Creathon) te verwerken in een update.

Artikel 4. Prijzen en tarieven

4.1 De prijzen van de E-uitgaven en licenties gaan uit van een jaarlijkse licentieprijs, de meest actuele prijzen zijn altijd te vinden op de website van Creathon.

4.2 Creathon behoudt zich het recht om prijzen te wijzigen. Gewijzigde prijzen gelden vanaf het moment waarop deze door Creathon worden ingevoerd, of in het geval van een al lopende licentie, vanaf de ingang van een nieuw licentiejaar (jaarlicenties lopen van 1 augustus tot en met 31 juli), tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

4.3 De betalingsverplichting van de Koper/Instelling gaat in op het moment van bestelling middels het bestelformulier op de website, of zodra schriftelijk overeengekomen via e-mail.

Artikel 5. Duur, wijziging en opzegging

5.1 Een licentie (voor een E-uitgave) heeft altijd de duur van één (1) schooljaar en geldt derhalve van 1 augustus tot en met 31 juli.

5.2 Indien een licentie (voor een E-uitgave) na 1 augustus wordt aangeschaft, loopt een licentie altijd tot het einde van het schooljaar (31 juli), tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

5.3 Indien de Koper/Instelling licenties aangeschaft heeft voor de lesmethodes De Nieuwe Oase en/of Goedemorgen!, worden deze na het verstrijken van het schooljaar steeds stilzwijgend verlengd met één (1) schooljaar, tenzij de Koper/Instelling uiterlijk drie (3) maanden voor het verstrijken van de lopende contractduur betreffende de overeenkomst heeft opgezegd door middel van een schriftelijke kennisgeving (via e-mail) aan Creathon (info@creathon.nl).

5.4 Indien een Koper/Instelling licenties heeft aangeschaft voor een gedeeltelijke Folio lesmethode waarbij digitale licenties onderdeel zijn van de lesmethode, zoals de lesmethodes Krachtbronnen en/of WHY, worden deze na het verstrijken van het schooljaar niet automatisch verlengd. De Koper/Instelling dient uiterlijk drie (3) maanden voor het verstrijken van de lopende contractduur de betreffende overeenkomst te verlengen door middel van een schriftelijke kennisgeving via de mail aan Creathon.

5.5 Wijzigingen en opzeggingen moeten altijd door middel van een schriftelijke kennisgeving (via e-mail) kenbaar worden gemaakt aan Creathon (info@creathon.nl).

5.6 Wijzigingen in licentieaantallen kunnen tot en met 31 juli kosteloos schriftelijk (via e-mail) worden doorgegeven aan Creathon.

5.7 Voor wijzigingen na 31 juli brengt Creathon administratiekosten in rekening.

Artikel 6. Aansprakelijkheid

6.1 Creathon is niet aansprakelijk voor de schade die de Koper/Instelling lijdt door, of als gevolg van, onvolledigheid, onjuistheid of het niet actueel zijn van de licentie of E-uitgave.

6.2 Creathon is niet aansprakelijk voor enige schade die de Koper/Instelling lijdt door, of ten gevolge van, virussen of andere E-uitgave aantastende problemen, die zich in de E-uitgave bevinden of door de E-uitgave onverhoopt worden overgedragen.

Artikel 7. Klachten

7.1 Indien de Koper/Instelling of (een) gebruiker(s) een Klacht heeft over de E-uitgave of licentie, dient deze Klacht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen acht (8) dagen na constatering schriftelijk te worden gemeld per e-mail.

7.2 In de Klacht dient een duidelijke omschrijving te worden gegeven van de aard en inhoud van de Klacht.

7.3 Na ontvangst van de Klacht zal Creathon binnen redelijke termijn, uiterlijk binnen veertien (14) dagen inhoudelijk reageren.

7.4 Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Creathon streeft naar een zorgvuldige en passende afhandeling.

7.5 Het indienen van een Klacht ontslaat de Koper/Instelling niet van de verplichting tot betaling van de factuur, tenzij Creathon schriftelijk anders besluit.

Appendix 2

Aanvullende Algemene Voorwaarden Trainingen

Artikel 1. Toepasselijkheid

1.1 Deze Aanvullende Algemene Voorwaarden voor Trainingen zijn van toepassing op alle vormen van Trainingen en de daarbij aangegane overeenkomsten, hoe ook genaamd. Met name zijn deze voorwaarden ook van toepassing op door Creathon aangegane overeenkomsten tot levering van Trainingen en aanverwante zaken voor Koper/Instelling, welke in de webshop worden aangeboden, als ook langs een andere weg besteld.

1.2 Deze Algemene Voorwaarden voor Trainingen gelden als **aanvulling** op de Algemene Voorwaarden Creathon B.V.

Artikel 2. Aanvraag/bestelling en bevestiging.

2.1 De Koper/Instelling kan een Training zowel schriftelijk (per e-mail) als telefonisch aanvragen bij Creathon. Bevestiging gebeurt in alle gevallen schriftelijk (per e-mail), alle telefonisch toegezegde afspraken zijn pas definitief zodra deze per e-mail zijn bevestigd.

2.2 Waar mogelijk past Creathon bestaande Trainingen aan op de specifieke wensen, doelen of context van de Koper/Instelling. Dit kan betrekking hebben op inhoudelijke thema's, werkvormen, doelgroep, duur of locatie van de Training. Deze aanpassingen worden afgestemd tijdens het offerteproces en vastgelegd in de schriftelijke bevestiging.

2.3 Na ontvangst van de aanvraag stuurt Creathon een offerte op maat, gebaseerd op de wensen van de Koper/Instelling, de inhoud van de Training, het eventuele inschakelen van derden en de te reizen afstand. De offerte wordt schriftelijk, per e-mail, aan de Koper/Instelling toegestuurd ter akkoord.

2.4 De Koper/Instelling dient binnen veertien (14) dagen na de verzenddatum van de offerte schriftelijk, per e-mail (info@creathon.nl), te reageren met een akkoord of bezwaar. Indien binnen deze termijn geen reactie is ontvangen, behoudt Creathon zich het recht om de offerte als vervallen te beschouwen.

2.5 Creathon houdt de bij de aanvraag opgegeven datum voor de Training gedurende veertien (14) dagen na het verzenden van de offerte vrijblijvend gereserveerd voor de Koper/Instelling. Indien binnen deze termijn geen schriftelijke reactie is ontvangen, vervalt de reservering automatisch. Creathon is vervolgens vrij om de datum opnieuw (voor andere doeleinden) in te plannen.

2.6 De inschrijving voor een Training is definitief zodra Koper/Instelling schriftelijk akkoord gegaan is met de offerte.

2.7 Indien voor (het volgen van) de Training gebruik wordt gemaakt van digitale middelen waarvoor een licentie vereist is, kan in overleg met de Koper/Instelling een Proeflicentie worden aangemaakt.

2.8 De benodigde informatie voor het aanmaken van de proeflicenties (voornaam + achternaam + e-mailadres van alle deelnemers) dient minimaal zeven (7) dagen voor de trainingsdatum worden aangeleverd aan Creathon. Bij het niet tijdig aanleveren van de benodigde informatie kan Creathon niet garanderen dat de proeflicentie tijdig beschikbaar is.

2.9 De duur en voorwaarden van de proeflicentie worden vooraf schriftelijk overeengekomen.

Artikel 3. Inschakelen van derden

3.1 Creathon is gerechtigd om bij de uitvoering van de Training derden in te schakelen.

3.2 Indien derden worden ingeschakeld, blijft Creathon verantwoordelijk voor de kwaliteit van de geleverde Training, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

3.3 Creathon is niet aansprakelijk voor fouten of tekortkomingen van derden indien deze aantoonbaar buiten de invloedssfeer van Creathon vallen en niet aan Creathon kunnen worden toegerekend.

3.4 De Koper/Instelling stemt er bij het accepteren van de offerte mee in dat Creathon voor de uitvoering van een Training externe partijen kan inzetten, tenzij dit leidt tot aantoonbare kwaliteitsvermindering of hogere kosten zonder overleg.

Artikel 4. Training op locatie

4.1 Indien een Training plaatsvindt op locatie van de Koper/Instelling, draagt deze zorg voor een geschikte ruimte en benodigde faciliteiten zoals presentatieapparatuur, whiteboard, flipover, etc. Creathon en Koper/Instelling stemmen dit uiterlijk zeven (7) dagen voorafgaand aan de training in onderling overleg af.

4.2 Extra kosten zoals catering, parkeerkosten, reiskosten of reistijd van de trainer(s) kunnen worden doorberekend.

4.3 Indien een Training plaatsvindt op locatie van de Koper/Instelling, is Koper/Instelling verantwoordelijk voor de veiligheid en geschiktheid van de ruimte. Eventuele schade aan materiaal van Creathon ontstaan door onzorgvuldigheid of ondeugdelijke voorzieningen op de locatie, komt voor rekening van de Koper/Instelling.

Artikel 5. Materiaal en intellectueel eigendom

5.1 Al het verstrekte materiaal blijft eigendom van Creathon, tenzij anders overeengekomen.

5.2 Het verstrekte materiaal mag niet zonder schriftelijke toestemming van Creathon worden gereproduceerd, verspreid of commercieel benut worden.

5.3 Indien een Training wordt opgenomen (beeld en/of geluid) door Creathon, zal dit vooraf kenbaar gemaakt worden aan de Koper/Instelling. Opnames worden uitsluitend gebruikt voor interne kwaliteitsdoeleinden of – na toestemming – voor promotionele en educatieve doeleinden. Deelnemers hebben het recht om vooraf bezwaar te maken tegen herkenbare opname van hun persoon. Het gebruik van beeldmateriaal geschiedt conform de geldende privacywetgeving en het privacybeleid van Creathon.

5.4 Indien een Training wordt opgenomen (beeld en/of geluid) door Koper/Instelling, wordt dit vooraf schriftelijk overeengekomen. Opnames worden uitsluitend gemaakt bij nadrukkelijke toestemming van Creathon en/of de trainer(s). Opnames worden uitsluitend gebruikt voor educatieve doeleinden en mogen niet zonder schriftelijke toestemming van Creathon worden gereproduceerd, verspreid of commercieel benut worden.

Artikel 6. Betaling

6.1 De betaling van de factuur dient te geschieden binnen dertig (30) dagen na de factuurdatum, maar in ieder geval uiterlijk zeven (7) dagen voor aanvang van de training, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Betaling dient te gebeuren door middel van een bankoverschrijving op het door Creathon aangegeven rekeningnummer.

6.2 Creathon is gerechtigd om een vooruitbetaling van maximaal vijftig procent (50%) van het totaalbedrag te verlangen bij het akkoord van de offerte. De resterende betaling dient te geschieden volgens de betalingsvoorwaarden zoals beschreven in artikel 7.1.

Artikel 7. Annulering of wijzigingen

7.1 Annulering van de Training door de Koper/Instelling dient schriftelijk (per e-mail) te worden gemeld aan Creathon (info@creathon.nl).

7.2 Bij annulering tot veertien (14) dagen vóór de geplande trainingsdatum is de Koper/Instelling geen kosten verschuldigd.

7.3 Bij annulering tussen de veertien (14) en zeven (7) dagen vóór de Training is de Koper/Instelling vijftig procent (50%) van het overeengekomen bedrag verschuldigd.

7.4 Bij annulering binnen zeven (7) dagen voor aanvang van de Training, of bij afwezigheid zonder afmelding, is de Koper/Instelling het volledige (100%) factuurbedrag verschuldigd.

7.5 Indien gewenst kan de Koper/Instelling tot 48 uur voor aanvang van de training wijzigingen in het aantal deelnemers aandragen, mits dit schriftelijk per e-mail wordt vermeld. Hiervoor worden geen extra kosten in rekening gebracht.

7.6 In overleg kan een geplande trainingsdatum eenmalig worden verplaatst. Bij verplaatsing binnen veertien (14) dagen voor aanvang behoudt Creathon zich het recht om eventuele kosten in rekening te brengen.

7.7 Creathon behoudt zich het recht om een Training te annuleren of te verplaatsen in geval van overmacht, onvoldoende deelnemers, ziekte van de trainer of andere omstandigheden die uitvoering onmogelijk maken. In dat geval wordt er in overleg een nieuwe datum voor de Training gekozen.

7.8 Als na annulering van Creathon blijkt dat er geen nieuwe datum gekozen kan worden, worden reeds betaalde bedragen gerestitueerd.

7.9 Creathon is niet aansprakelijk voor eventuele schade of kosten voortvloeiend uit annulering of wijziging door haar zijde, zoals reis- of verblijfskosten van de Koper/Instelling of deelnemers.

7.10 Van deelnemers wordt verwacht dat zij zich respectvol, professioneel en constructief gedragen tijdens de training, zowel jegens de Trainer(s) als andere deelnemers. Indien een deelnemer herhaaldelijk storend of grensoverschrijdend gedrag vertoont, behoudt (de trainer in dienst van) Creathon zich het recht de deelnemer de verdere toegang tot de training te ontzeggen. In dat geval vindt geen (gedeeltelijke) restitutie van het factuurbedrag.

7.11 Deelnemers zijn zelf verantwoordelijk voor opvolging van gegeven adviezen en/of opdrachten uit de training.

Artikel 8. Aansprakelijkheid

8.1 Creathon voert Trainingen uit met de grootst mogelijke zorgvuldigheid. Deelname aan een Training geschiedt echter volledig op eigen risico van de Koper/Instelling en/of de deelnemer(s).

8.2 Creathon is niet aansprakelijk voor enige schade, direct of indirect, materieel of immaterieel, die voortvloeit uit of verband houdt met het volgend van een Training, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid van Creathon.

8.3 Creathon is niet aansprakelijk voor schade ontstaan door onjuiste of onvolledige informatie verstrekt door of namens de Koper/Instelling of deelnemer(s), zoals het niet (tijdig) melden van (medische) omstandigheden, beperkingen of allergieën.

Artikel 9. Klachten

9.1 Indien de Koper/Instelling of een deelnemer een Klacht heeft over (de uitvoering van) de Training, dient deze Klacht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen acht (8) dagen na afloop van de Training schriftelijk te worden gemeld per e-mail.

9.2 In de Klacht dient een duidelijke omschrijving te worden gegeven van de aard en inhoud van de Klacht, bij voorkeur met vermelding van de datum en locatie van de Training, en de naam van de Trainer.

9.3 Na ontvangst van de Klacht zal Creathon binnen redelijke termijn, uiterlijk binnen veertien (14) dagen inhoudelijk reageren.

9.4 Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Creathon streeft naar een zorgvuldige en passende afhandeling.

9.5 Het indienen van een Klacht ontslaat de Koper/Instelling niet van de verplichting tot betaling van de factuur, tenzij Creathon schriftelijk anders besluit.