

Leveringsvoorwaarden open trainingen en opleidingen

Deze leveringsvoorwaarden voor open trainingen zijn afgeleid van de algemene voorwaarden van Lumen Leven maar vervangen deze niet. De algemene voorwaarden zijn te vinden op www.lumenleven.nl.

Wie zich inschrijft voor een training, gaat een contract aan met Lumen Leven. Hier lees je wat je van ons kunt verwachten en wat wij van jou verwachten.

Een open training is iedere training die door Lumen Leven georganiseerd wordt waarvoor deelnemers zich individueel kunnen aanmelden. Dit kan ook een workshop zijn, of een leertraject van meerdere dagen en/of digitale contactmomenten. Als startdatum van een leertraject geldt de datum waarop het eerste groepscontact met de trainer gepland staat. Dat kan ook een digitale bijeenkomst zijn. In deze leveringsvoorwaarden gebruiken we voor het gemak alleen het woord training.

1. Aanmelding

Je schrijft je in voor een training door het aanmeldingsformulier in te vullen dat je op de website vindt. Ook een e-mail waarin jij bevestigt dat je mee gaat doen aan een opleiding geldt als een aanmelding. Wanneer we jouw aanmelding ontvangen hebben, krijg je een bevestiging en de offerte. Na het tekenen van de offerte (en soms ook na het voeren van een intakegesprek) ontvang je de factuur.

2. Annulering of verplaatsing door de deelnemer

Na jouw aanmelding heb je een bedenktijd van 14 dagen waarin je jouw aanmelding kosteloos mag annuleren. Daarna wordt jouw aanmelding automatisch definitief. Als je wilt annuleren nadat jouw aanmelding definitief is geworden, kost dat geld.

- tot 30 dagen vóór aanvang van de training: alleen de reeds gemaakte kosten;
- tot 1 week vóór aanvang: 50%;
- 1 week vóór aanvang: 100% van de kosten.

Als het bedrijf van de deelnemer het contract sluit, geldt er geen bedenktijd.

Als je niet deelneemt aan de training zonder te annuleren betaal je 100% van de kosten. Het is in overleg mogelijk om kosteloos iemand anders jouw plaats in een training in te laten nemen.

Bij verplaatsing van jouw deelname naar een andere datum, gelden de annuleringstermijnen die hierboven genoemd worden en betaal je 50% van het annuleringstarief dat van toepassing is. Eventuele terugbetalingen worden binnen 5 werkdagen uitgevoerd.

3. Kwaliteit

Je mag verwachten dat Lumen Leven zich inzet om de beloofde kwaliteit te leveren. Voor de opleidingen conformeert Lumen Leven zich aan de accreditatie eisen van het CPION.

4. Te weinig deelnemers

We mogen de training zonder verdere gevolgen afzeggen wanneer er minder aanmeldingen zijn dan het minimum aantal deelnemers dat je op de website kunt vinden. Als we een training

afzeggen, dan laten we dat minimaal twee weken van tevoren weten. In dit geval worden de inschrijfgelden binnen 2 weken na annulering volledig gerestitueerd.

5. Trainer of locatie niet beschikbaar

Als op de dag van de training een trainer, of een locatie, niet beschikbaar blijkt te zijn, bijvoorbeeld vanwege ziekte van de trainer, doen we er alles aan om een vervangende trainer of locatie te vinden. We stellen je hiervan zo snel mogelijk op de hoogte via het e-mailadres en/of mobiele telefoonnummer dat je bij aanmelding hebt opgegeven. Wanneer de training toch afgezegd moet worden, kun je kiezen uit twee mogelijkheden.

- Je ontvangt je geld voor de betreffende training terug.
- Je volgt een volgende vergelijkbare training.

Lumen Leven is niet aansprakelijk voor gemaakte kosten zoals reiskosten, en ook niet voor vervolgschade of indirecte schade die ontstaat doordat een trainer of locatie niet beschikbaar is.

6. Studiemateriaal

Alle studiemateriaal dat we uitdelen wordt automatisch van jou. Dat geldt ook voor de digitale materialen die we beschikbaar stellen. Op alle studiematerialen die door Lumen Leven zijn geschreven, rust auteursrecht. Je mag het gebruiken en je mag het citeren zolang je de bron maar duidelijk vermeldt.

7. Betaling

Als jij je aanmeldt reserveren wij een plek voor jou. Jouw betaling maakt deze reservering definitief. Wij hebben het recht om jouw gereserveerde plaats aan een ander te geven wanneer we geen tijdige betaling ontvangen. We sturen je hiervoor tenminste één keer een betalingsherinnering. Bij trainingen die meer dan € 500,- kosten is het mogelijk om een betalingsregeling af te spreken. Daarbij is het uitgangspunt dat een aanbetaling meteen wordt voldaan en de laatste betaling uiterlijk op de laatste dag van de training is voldaan.

8. Privacy

Alle informatie die we van jou ontvangen behandelen we vertrouwelijk. Dat geldt voor je persoonsgegevens maar ook voor alles wat je laat zien over bijvoorbeeld je kwaliteiten en ontwikkelpunten. Je kunt erop rekenen dat de trainer of een andere medewerker van Lumen Leven hierover niet met anderen communiceert, tenzij dit vooraf met jouw toestemming is afgesproken met bijvoorbeeld jouw werkgever.

Wij handelen volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming. De volgende punten zijn voor jou vooral van belang:

- Wij registreren jouw persoonsgegevens die je bij aanmelding hebt verstrekt. Deze gegevens zijn alleen zichtbaar voor de medewerkers van Lumen Leven en deels ook voor de accountant die onze boekhouding controleert.
- Wij bewaren de door jou opgestuurde bestanden (bijvoorbeeld video-opnames, geluidsopnames, reflectieverslagen en andere schriftelijke producten) op een lokale

computer van de trainer of in een beveiligde cloud-applicatie. Deze bestanden worden na maximaal twee jaar verwijderd.

- Jij hebt op ieder moment het recht om in te zien welke documenten wij van jou bewaard hebben en je hebt het recht jouw persoonsgegevens en opgestuurde bestanden volledig te laten verwijderen.
- Online workshops worden alleen opgenomen als dit voorafgaand aan de aanmelding op de website vermeld staat, of alle deelnemers hiervoor toestemming geven bij aanvang van de online workshop.

9. Klachten

Ben je niet tevreden, laat het ons weten! Je klacht kun je richten aan Rolien Dijksterhuis. We zullen je klacht serieus nemen en vertrouwelijk behandelen. Je krijgt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht. We streven ernaar de klacht binnen 4 weken naar tevredenheid op te lossen. Mocht deze termijn niet haalbaar zijn dan krijg je hiervan tijdig bericht met een nieuwe streeftermijn.

Voor onze opleidingen hebben wij ook een speciale en onafhankelijke klachtencommissie aangesteld. Deze procedure vind je in de informatiemap van de opleiding.