**Algemene voorwaarden**

## Artikel 1. Algemeen

### 1.1. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en inschrijvingen voor een opleiding, training of workshop (hierna werkzaamheden) tussen Lumora Training & Advies (hierna Lumora) en haar Opdrachtgevers of hun rechtsopvolgers, in het vervolg aangeduid met de term “Opdrachtgever”.

### 1.2. Elke rechtsbetrekking tussen Lumora en Opdrachtgever, waarbij Lumora optreedt als leverancier van goederen en/of diensten en waarbij Opdrachtgever de afnemer is van deze goederen en/of diensten, wordt uitsluitend beheerst door de onderhavige voorwaarden, tenzij dit uitdrukkelijk en schriftelijk afwijkend overeengekomen is. Eventueel afwijkende voorwaarden die door Opdrachtgever worden gehanteerd, zijn voor Lumora alleen verbindend indien Lumora zich daar schriftelijk mee akkoord heeft verklaard. Indien Lumora schriftelijk akkoord is gegaan met het van toepassing zijn van afwijkende voorwaarden, blijven de onderhavige voorwaarden voor het overige van kracht, ook al wordt dit niet uitdrukkelijk gesteld in genoemd akkoord.

### 1.3. Aanbiedingen van Lumora zijn vrijblijvend, tenzij anders is bepaald.

### 1.4. Lumora is gerechtigd een opdracht met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien Opdrachtgever in gebreke is met de nakoming van haar verplichtingen, of indien een aanvraag voor faillissement of surseance van betaling van Opdrachtgever wordt ingediend, zij in liquidatie komt te verkeren of haar bedrijfsactiviteiten staakt.

**1.5.** Lumora kan deze voorwaarden te allen tijde wijzigen. Een dergelijke wijziging wordt van kracht veertien dagen na de datum van verzending aan Opdrachtgever van de gewijzigde voorwaarden. Als Opdrachtgever binnen deze termijn van veertien dagen schriftelijk bezwaar maakt tegen de voorgenomen wijziging, zullen voor haar de oorspronkelijke voorwaarden blijven gelden.

**1.6**. Een overeenkomst gaat in zodra Lumora bevestiging van Opdrachtgever heeft ontvangen op basis van een offerte of bij inschrijving van het inschrijfformulier. Wanneer Opdrachtgever een bevestiging stuurt, zijn deze algemene voorwaarden van toepassing. Bevestiging kan schriftelijk of per mail gebeuren.

**1.7.** Voor de werkzaamheden starten geldt dat Lumora als aanvullende voorwaarde voor inschrijving hanteert dat de factuur vooraf wordt betaald (uiterlijk vier weken voor de start). Deelname is dan pas gegarandeerd als de kosten zijn voldaan.

### 1.8. Trainingen die via de website worden aangeboden zijn op een locatie naar keuze van Lumora. Hiervoor wordt een vast bedrag berekend. Uw wensen en de mogelijkheden voor een incompany opleiding worden in een intake met u besproken. Hierna zal er een offerte op maat gemaakt worden.

## Artikel 2. Offertes, opdrachten en overeenkomsten

### 2.1. Indien in de door Lumora uitgebrachte offerte geen geldigheidsduur is aangegeven, bedraagt deze dertig dagen. Na bevestiging van de opdracht of na inschrijving bij een open inschrijving geldt er een wettelijke bedenktijd van veertien dagen, waarbij zonder opgaaf van reden de opdracht kosteloos kan worden geannuleerd. Hierna wordt de offerte definitief waarna de opdracht aan Lumora is verstrekt. Lumora zal zorgdragen voor een overeenkomst met een factuur waarna Opdrachtgever betalingsverplichtig is.

### 2.2. Offertes van Lumora zijn gebaseerd op de informatie die door Opdrachtgever is verstrekt. De Opdrachtgever staat ervoor in dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie heeft verstrekt. Lumora zal de te verrichten werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. De verplichtingen die Lumora met de opdracht aangaan heeft het karakter van een inspanningsverplichting. Artikel 7:403 van het Burgerlijk Wetboek (opdracht verleend aan een specifieke persoon) is niet van toepassing.

### 2.3. Alle voor of bij een offerte verstrekte prijzen en andere gegevens zijn zo nauwkeurig mogelijk opgegeven. Deze zijn voor Lumora slechts bindend indien dit uitdrukkelijk schriftelijk door Lumora is bevestigd. Details behoeven niet te worden verstrekt.

### 2.4. De ontvanger van de offerte mag de daarin vervatte kennis en ervaring van Lumora slechts gebruiken voor het vormen van een oordeel over de aanbieding en deze niet aan derden beschikbaar stellen. Dit is eveneens van toepassing op opdrachten tot het uitbrengen van voorstellen tot onderzoek.

## Artikel 3. Prestaties door derden

### 3.1. In overleg met, en na goedkeuring van de Opdrachtgever kan Lumora gebruik maken van externe trainers/ adviseurs/ acteurs uit eigen netwerk, in welk geval de opdracht geheel of ten dele onder de eindverantwoordelijkheid van Lumora door een derde zal kunnen worden uitgevoerd.

## Artikel 4. Tarieven en betalingen

### 4.1. Met betrekking tot de tarieven en de daarop gebaseerde kostenschattingen staat in de offerte aangegeven of daarin zijn begrepen de secretariaatskosten, reis- en verblijfkosten en andere opdrachtgebonden kosten. Voor zover deze kosten niet zijn inbegrepen, worden ze afzonderlijk berekend.

**4.2.** Voor de werkzaamheden van Lumora is een honorarium verschuldigd op basis van het dagdeel- en/of producttarief dat in de opdrachtbevestiging beschreven staat. Een dagdeel is een middag, ochtend of een avond. Alle in de opdrachtbevestiging genoemde tarieven luiden in euro en zijn vrij van BTW.

**4.3.** Het honorarium is, tenzij anders bepaald, exclusief de kosten van een eventuele accommodatie (trainingsruimte, consumpties, hulpmiddelen en/of overnachtingkosten) en studiemateriaal, inclusief reiskosten en administratiekosten, tenzij anders overeengekomen in de offerte.

**4.4.** Lumora behoudt zich het recht voor de tarieven tussentijds te wijzigen. Dit doet zij niet tijdens lopende opdrachten. Voor een verlenging van de opdracht bij dezelfde Opdrachtgever, kan de tariefsverhoging wel worden doorgevoerd, op basis van een nieuwe overeenkomst en in overleg.

**4.5.** Op basis van nacalculatie verrichte diensten worden per maand in rekening gebracht tegen de op dat moment geldende tarieven. Is een totaalbedrag overeengekomen, dan kan dit bedrag in maandelijkse termijnen als voorschot worden gefactureerd of in één bedrag achteraf.

**4.6.** De betalingstermijn van Opdrachtgever bedraagt, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, 14 dagen na factuurdatum.

**4.7.** Wanneer Opdrachtgever de kosten vooraf heeft voldaan en Lumora kan de dienst niet leveren door overmacht of een tekort aan inschrijvingen, wordt het betaalde bedrag binnen 30 dagen terugbetaald.

**4.8.** In geval van niet-tijdige betaling is de Opdrachtgever, ook zonder ingebrekestelling, van rechtswege in verzuim en is zij – onverminderd de wettelijke gevolgen van niet- nakoming van verbintenissen – met ingang van de vervaldatum een vertragingsrente verschuldigd van 1% per maand, een gedeelte van een maand daaronder begrepen. Lumora is na schriftelijke aanmaning gerechtigd buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen ten bedrage van 15% van de hoofdsom met een minimum van € 150,= onverminderd het recht om de volledige incassokosten te vorderen.

## Artikel 5. Leveringstermijn en uitvoering van de opdracht

## 5.1. Lumora start niet eerder met de uitvoering van de werkzaamheden van een opdracht voordat een overeenkomst tot stand is gekomen en het bedrag door Opdrachtgever is betaald.

### 5.2. De werkzaamheden zullen door Lumora met zorg worden uitgevoerd, overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures, zulks binnen de overeengekomen termijn. De overeengekomen termijn voor het verrichten van diensten is vastgesteld in de verwachting, dat de omstandigheden, waaronder de werkzaamheden door Lumora, kunnen worden uitgevoerd dezelfde blijven als ten tijde van het afsluiten van de overeenkomst. Indien vertraging ontstaat doordat de bedoelde omstandigheden worden gewijzigd, wordt de termijn stilzwijgend verlengd met de tijdsduur van deze vertraging. Lumora zal de Opdrachtgever hierover ten spoedigste informeren.

### 5.3. Lumora is gehouden gevolg te geven aan een door Opdrachtgever tijdig verleende en verantwoorde aanwijzing omtrent de uitvoering van de opdracht. Indien, naar oordeel van Lumora, een beslissing van Opdrachtgever vereist is voor uitvoering van de opdracht, zal Lumora dat aan Opdrachtgever mededelen. Opdrachtgever zal Lumora vervolgens zo spoedig mogelijk mededelen welke beslissing is genomen.

### 5.4. De Opdrachtgever zorgt voor een geschikte trainingsruimte met minimaal een flip-over. De Opdrachtgever zorgt op verzoek van de trainer voor aanvullende hulpmiddelen zoals vermeld in de offerte.

## Artikel 6. Wijziging of annulering van de opdracht

**6.1.** Komen partijen overeen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht te wijzigen, dan kan dat de overeengekomen

tijdsplanning of aanpak beïnvloeden. Alleen schriftelijk overeengekomen wijzigingen zijn voor de partijen bindend.

**6.2.** Wanneer een tussentijdse wijziging of vertraging de overeengekomen levertijd, honorarium of kostenvergoedingen beïnvloedt, zal Lumora dit zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de Opdrachtgever melden.

**6.3.** Indien Lumora - bijvoorbeeld door ziekte, overlijden in privésfeer of andere zwaarwegende omstandigheden/zoals overmacht - niet in staat is een geplande opleidingsdag te verzorgen, geeft zij dit zo spoedig mogelijk door aan Opdrachtgever. Lumora zal vervolgens trachten om zelf vervanging te regelen. Indien Lumora daarin niet slaagt, zal in overleg met Opdrachtgever de opleidingsdag opnieuw ingepland worden. Restitutie van de opleiding is niet mogelijk, tenzij anders wordt afgesproken.

**6.4.** Annulering of uitstel door Opdrachtgever: Opdrachtgever heeft het recht een geplande opleiding geen doorgang te laten vinden (ook na de wettelijke bedenktermijn van 14 dagen), bijvoorbeeld indien de minimale groepsgrootte niet wordt gehaald of wanneer Opdrachtgever toch niet kan. De opdracht dient per mail geannuleerd te worden. Bij annulering heeft Lumora het recht de volgende kosten in rekening brengen:

* *Annuleren / verplaatsen tussen 42 en 28 dagen voor de start van de training:* Bij annuleren betaald Opdrachtgever 50% van het inschrijfgeld. Verplaatsen binnen deze termijn kan eenmalig en verplicht tot het betalen van 25% van het inschrijfgeld, daarna nog een keer verplaatsen verplicht tot het betalen van 100% van het inschrijfgeld. In beide gevallen komen hier uiteraard de kosten van de training op de nieuwe datum bij.
* *Annuleren / verplaatsen tussen 28 en 21 dagen voor de training:* Bij annuleren betaal je 75% van het inschrijfgeld. Verplaatsen binnen deze termijn kan eenmalig en verplicht tot het betalen van 50% van het inschrijfgeld, plus uiteraard de kosten van training op de nieuwe datum. Daarna nog een keer verplaatsen verplicht tot het betalen van 100% van het inschrijfgeld, plus uiteraard de kosten van de training op de nieuwe datum.
* *Annuleren / verplaatsen binnen 21 dagen voor de training:* Opdrachtgever is verplicht tot het betalen van 100% van het inschrijfgeld. In het geval van verplaatsen komen hier uiteraard de kosten van de training op de nieuwe datum bij.

Deze voorwaarden gelden voor alle omstandigheden, zakelijk en privé. Iemand anders mag altijd je plaats innemen, mits die persoon aan de instapeisen voor de training voldoet. Bij ernstige persoonlijke omstandigheden van Opdrachtgever (ziekte, overlijden) kan Lumora uit coulance een uitzondering maken en zal Lumora dit ook ten alle tijden en met hart en ziel overwegen. Aan deze coulance regeling kan echter door Opdrachtgever geen rechten worden ontleend.

**6.5.** Annulering of uitstel door Lumora: bij activiteiten met open inschrijving kan Lumora een minimum aantal deelnemers instellen. Wanneer er te weinig deelnemers zijn, is Lumora gerechtigd tot annulering over te gaan. De deelnemer wordt hiervan per mail op de hoogte gesteld. Annulering door Lumora in verband met onvoldoende deelname leidt tot teruggave van 100% van alle betaalde kosten binnen 30 dagen na de annulering. Lumora kan een deelname weigeren indien de betrokken cursus volgeboekt is; de deelnemer niet de vereiste vooropleiding heeft en/of niet aan de betalingsverplichting heeft voldaan.

**6.6.** In het geval dat Lumora door ernstige overmacht geen uitvoering kan geven aan de werkzaamheden, of de overeenkomst kostbaar en/of bezwaarlijk wordt, kan Lumora de uitvoering opschorten, herplannen of definitief annuleren, zonder enige schadevergoeding of restitutie. Onder overmacht wordt verstaan: ziekte, overlijden, transportmogelijkheden, brand, overheidsmaatregelen, onvrijwillige storingen of belemmeringen zoals stormschade en / of andere natuurrampen off andere onvoorziene omstandigheden Onder overmacht wordt onder meer ook begrepen een al dan niet toerekenbare tekortkoming in de nakoming van door Lumora inschakelde derden. In geval van ziekte van de trainer zal Lumora maximale inspanning verrichten om een vervanger te vinden zodat de activiteit doorgang kan vinden. Als het Lumora niet lukt een vervanger te vinden is er sprake van overmacht en zal Lumora de activiteit op een ander tijdstip uitvoeren en wanneer mogelijk aan deelnemers plekken aanbieden op vergelijkbare activiteiten op andere data. Lumora is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor de eventueel geleden schade. Het tijdstip waarop de oorspronkelijke activiteit zal worden herpland zal met de deelnemers worden gecommuniceerd via de mail.

**6.7.** Lumora behoudt zich het recht voor deelnemers de (verdere) toegang tot de training te weigeren, bijvoorbeeld indien het gedrag van betreffende deelnemers ingaat tegen de sociaal geaccepteerde vormen van gedrag en/of te belastend is voor ander deelnemers. De deelnemer heeft geen recht op teruggave van (een deel van) het verschuldigde totaal bedrag voor de training, leergang of masterclass.

## Artikel 7. Intellectueel eigendom, geheimhouding en privacy

**7.1.** Alle rechten van intellectuele eigendom die geldend gemaakt kunnen worden ten aanzien van de door Lumora gebruikte modellen, studiematerialen, methoden, technieken en instrumenten berusten blijvend bij Lumora, tenzij daar andersluidende afspraken over zijn gemaakt.

**7.2.** Het is, behoudens uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Lumora, niet toegestaan de door Lumora in het kader van de uitvoering van een opdracht openbaar gemaakte of beschikbaar gestelde werken op enigerlei wijze te gebruiken of te bewerken, voor enig ander doel dan in het kader van de opdracht is bepaald.

**7.3.** Opdrachtgever zal een naamsvermelding van Lumora of een aanduiding van een eventuele andere rechthebbende in de beschikbaar gestelde werken niet verwijderen of wijzigen.

**7.4.** Gegevens van Opdrachtgevers en worden niet door Lumora openbaar gemaakt, noch uitgeleend of verkocht aan derden.

**7.5.** Gegevens van deelnemers (Opdrachtgevers) kunnen op een deelnemerslijst vermeld worden ten behoeve van die specifieke training opleiding, workshop.

**7.6.** Lumora verplicht zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van Opdrachtgever heeft verkregen. Deelnemers vragen we nadrukkelijk hetzelfde te doen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is meegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

**7.7.** Bij opleidingen, leergangen, workshops, trainingen zal Lumora deelnemers (Opdrachtgevers) wijzen op geheimhouding van al hetgeen ter oren komt van mededeelnemers. Deelnemers (Opdrachtgevers) verplichten zich tot geheimhouding bij inschrijving en acceptatie van de algemene voorwaarden.

## Artikel 8. Aansprakelijkheid en klachten

**8.1.** Lumora is, behoudens gevallen van opzet of grove schuld, niet aansprakelijk voor enige schade die de Opdrachtgever of een derde mocht lijden ten gevolge van een handelen of nalaten in verband met de uitvoering van de opdracht.

**8.2.**  De totale aansprakelijkheid van Lumora zal per gebeurtenis of reeks van gebeurtenissen nooit meer bedragen dan het bedrag dat de Opdrachtgever voor de uitvoering van de overeenkomst aan Lumora verschuldigd is. Aansprakelijkheid voor iedere vorm van gevolgschade, waaronder gederfde winsten of bedrijfsschade, is uitdrukkelijk uitgesloten.

**8.3.** De Opdrachtgever/deelnemer dient eventuele schade zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen dertig dagen na het ontstaan of het bekend worden daarvan schriftelijk bij Lumora via de mail te melden. Schade die niet binnen deze termijn is gemeld, komt niet voor vergoeding in aanmerking. In ieder geval verjaren alle rechtsvorderingen jegens Lumora na verloop van één jaar, te rekenen vanaf de dag waarop de relevante verplichting uit de overeenkomst opeisbaar werd c.q. de schadeveroorzakende gebeurtenis plaatsvond.

**8.4.** De Opdrachtgever/deelnemer vrijwaart Lumora en de voor Lumora werkzame personen voor iedere aansprakelijkheid jegens derden in verband met het gebruik van door de Opdrachtgever aan Lumora verstrekte informatie of materialen.

**8.5.** Eventuele klachten over de werkzaamheden moeten via de mail worden ingediend binnen dertig dagen na de dag waarop de klacht is ontstaan of ontdekt, schriftelijk en met redenen omkleed bij de directie van Lumora, vergezeld van het verzoek een voorziening te treffen. Indien Opdrachtgever niet binnen dertig dagen na de verrichting van de diensten een klacht heeft ingediend, wordt zij geacht de verrichting akkoord te hebben bevonden.

**8.6.** Eventuele klachten met betrekking tot de door Lumora gezonden facturen dienen binnen acht dagen na afronding van de opdracht te worden ingediend. Indien Opdrachtgever niet binnen deze termijn een klacht heeft ingediend, wordt zij geacht akkoord te gaan met de factuur.

**8.7.** Klachten worden vertrouwelijk behandeld en schriftelijk bevestigd door Lumora binnen acht dagen na ontvangst. De klacht wordt bewaard gedurende de looptijd van de klacht en nog twee jaar daarna.

**8.8.** Binnen 14 dagen wordt de klacht behandeld en wordt aan de Opdrachtgever een reactie gegeven door Lumora.

**8.9.** Indien een klacht gegrond is, zal Lumora de werkzaamheden alsnog verrichten of herstellen of de Opdrachtgever tegemoet komen, tenzij dit voor de Opdrachtgever inmiddels aantoonbaar zinloos is geworden. Dit dient dan door Opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

## Artikel 9. Toepasselijk recht

**9.1.** Op alle overeenkomsten tussen Lumora en Opdrachtgever zal uitsluitend het Nederlands Recht van toepassing zijn. Alle geschillen welke tussen Lumora en Opdrachtgever mochten ontstaan in verband met enige onder de vigeur van de onderhavige voorwaarden vallende rechtsbetrekking zullen, wanneer behorende tot de competentie van Arrondissementsrechtbank, in eerste instantie uitsluitend worden beslecht door de Arrondissementsrechtbank van het Arrondissement waarin Lumora gevestigd is.