

# Algemene Voorwaarden Lindenhaeghe

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de dienstverlening van Lindenhaeghe. In sommige gevallen kunnen tevens aanvullende voorwaarden van toepassing zijn bij een specifiek Examen of Opleiding. In die gevallen zullen de daarop van toepassing zijnde aanvullende voorwaarden separaat worden gedeeld.

## Inhoudsopgave

<b>Artikel 1 - Begripsbepalingen</b>	<b>2</b>
<b>Artikel 2 - Algemeen</b>	<b>5</b>
<b>Artikel 3 - Inschrijving en totstandkoming van een Examen, Opdracht, Opleiding of Project</b>	<b>6</b>
<b>Artikel 4 - Leeromgeving, PA en het Dashboard</b>	<b>7</b>
<b>Artikel 5 - Diplomadossier</b>	<b>7</b>
<b>Artikel 6 - Informatie</b>	<b>8</b>
<b>Artikel 7 - Inzet derden</b>	<b>9</b>
<b>Artikel 8 - Deelnemingskosten</b>	<b>9</b>
<b>Artikel 9 - Betaling en incasso</b>	<b>10</b>
<b>Artikel 10 - SEPA-machtiging</b>	<b>11</b>
<b>Artikel 11 - Credits</b>	<b>11</b>
<b>Artikel 12 - Toegang tot en verstrekking van Materialen</b>	<b>12</b>
<b>Artikel 13 - Incompany-diensten</b>	<b>12</b>
<b>Artikel 14 - Intellectuele eigendomsrechten</b>	<b>13</b>
<b>Artikel 15 - Wijzigingen door Lindenhaeghe</b>	<b>14</b>
<b>Artikel 16 - Annulering van Opleidingen en Examens</b>	<b>14</b>
<b>Artikel 17 - Annulering van Incompany-diensten</b>	<b>17</b>
<b>Artikel 18 - Opschorten, opzeggen of beëindigen van een Overeenkomst door Partijen</b>	<b>17</b>
<b>Artikel 19 - Examens</b>	<b>19</b>
<b>Artikel 20 - Doorgifte resultaat aan derden</b>	<b>19</b>
<b>Artikel 21 - Aansprakelijkheid</b>	<b>19</b>
<b>Artikel 22 - Omgeving, serviceniveaus en dienstverlening</b>	<b>21</b>
<b>Artikel 23 - Privacy Persoonsgegevens</b>	<b>21</b>
<b>Artikel 24 - Geheimhouding</b>	<b>22</b>
<b>Artikel 25 - Beantwoording correspondentie, Klachten &amp; reclames</b>	<b>23</b>
<b>Artikel 26 - Geschillen</b>	<b>24</b>
<b>Artikel 27 - Slotbepalingen</b>	<b>24</b>

## 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. **Abonnementdienst:** Verzamelnaam voor de digitale producten aangeboden door Lindenhaeghe in de vorm van een periodieke afname, bijvoorbeeld maandelijks, zoals maar niet gelimiteerd tot PA.
2. **Algemene Voorwaarden:** deze Algemene Voorwaarden gelden voor deelname aan door (of in samenwerking met) Lindenhaeghe georganiseerde/ontwikkelde Examens, Opdrachten, Opleidingen, of Projecten en Incompany-diensten. Voornoemde opsomming is niet limitatief.
3. **Annuleringsdatum:** de datum waarop een annulering is binnengekomen bij Lindenhaeghe. 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 Examen, Opdracht, Opleiding of Project.
5. **Besteldatum:** de datum waarop een bestelling is geplaatst.
6. **Bevestiging:** een e-mail of andere schriftelijke communicatie vanuit Lindenhaeghe waaruit blijkt dat een besteld(e) Credit, Examen, Opdracht, Opleiding of Project door de Deelnemer/Opdrachtgever is afgenomen, waardoor een overeenkomst met Lindenhaeghe tot stand komt/is gekomen. Voornoemde opsomming van producten is niet limitatief.
7. **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.
8. **CDFD:** het College Deskundigheid Financiële Dienstverlening.
9. **Consument:** een natuurlijk persoon welke 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/inboeken.
11. **Dashboard:** het klantportaal voor Deelnemers/Opdrachtgevers met toegang tot alle applicaties van Lindenhaeghe zoals het Diplomadossier, 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 Lindenhaeghe 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 Lindenhaeghe aanbiedt, waaronder Examens, Opdrachten, Opleidingen en Projecten.
15. **Digitale Opleidingsdienst:** Verzamelnaam voor de digitale producten aangeboden door Lindenhaeghe, waaronder maar niet limitatief e-learnings, oefenexamens, videoleren, uitgezonderd

van de Abonnementdiensten. Tevens vallen hieronder digitale examens die niet worden ingepland op een vooraf gekozen moment.

16. **Diplomadossier:** de digitale, persoonlijke applicatie binnen het Dashboard, waarin onder andere Wft-diploma's, PE-certificaten, bovenwettelijke erkenningen en overige diploma's geïnventariseerd, opgeslagen en gekwalificeerd worden. Naast de primaire functionaliteit zoals hierboven beschreven heeft het Diplomadossier tevens voortgangsmonitoringsrollen waarmee voortgang op diploma's/kwalificaties/functieverplichtingen inzichtelijk wordt gemaakt voor de Opdrachtgever.
17. **Docent(en):** alle natuurlijke personen die door Lindenhaeghe worden ingezet om een Examen, Opdracht, Opleiding of Project te verzorgen.
18. **Examen:** verzamelnaam voor alle diensten aangeboden door Lindenhaeghe met het woord examen, assessment of toets in de productnaam, bijvoorbeeld een (intern) examen/assessment als afsluiting van een Opleiding, een Wft- of PE-examen volgend uit de Wet op het financieel toezicht (Wft), of op het gebied van SHV of MiFID. Voornoemde lijst van Examens is niet limitatief. Examens worden altijd ingepland op een vooraf gekozen moment. Bij het afleggen van een Examen kunnen aanvullende voorwaarden van toepassing zijn die met de Deelnemer bij het aanschaffen van een Examen worden gedeeld.
19. **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.
20. **Indiener:** degene die een Klacht, reclame of vraag kenbaar maakt aan Lindenhaeghe.
21. **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 Lindenhaeghe.
22. **Klassikale Opleidingsdienst:** Verzamelnaam voor alle opleidingen die worden aangeboden door Lindenhaeghe, 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.
23. **Legitimatiebewijs:** een geldig paspoort al dan niet met een geldige sticker voor verblijf, een geldig Nederlands rijbewijs of geldige identiteitskaart of reisdocument voor vluchtelingen of reisdocument voor vreemdelingen, verblijfsdocumenten en W-document.
24. **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 Bepaling. Naast de primaire functionaliteit zoals hierboven beschreven, heeft de Leeromgeving tevens voortgangsmonitoringsrollen (al dan niet vormgegeven in een separate applicatie) waarmee voortgang op de Opleidingen inzichtelijk wordt gemaakt voor Opdrachtgever.
25. **Lindenhaeghe:** alle entiteiten binnen de Lindenhaeghe Groep die gebruikmaken van deze Algemene Voorwaarden. De werkmaatschappijen zijn FOI B.V., Lindenhaeghe B.V., Lindenhaeghe Examens B.V., Lindenhaeghe International B.V. en Lindenhaeghe Opleidingen B.V. De entiteiten Lindenhaeghe

Holding 1 B.V., Lindenhaeghe Holding 2 B.V., Lindenhaeghe Holding 3 B.V. en Education360 B.V. verrichten geen communicatie als juridische entiteiten en gaan geen juridische relaties aan.

26. **Lindenhaeghe Groep:** (het geheel van) gelieerde rechtsperso(o)n(en) waarin Lindenhaeghe Groep Holding B.V. direct of indirect de helft of meer van het geplaatste aandelenkapitaal of het zeggenschap heeft.
27. **Materialen:** alle content inclusief video's, animaties, oefenvragen en naslagwerken die behoren tot Examens, Opdrachten, Opleidingen en Projecten. Voornoemde is niet limitatief.
28. **NRTO:** Nederlandse Raad voor Training en Opleiding.
29. **Opleiding:** de/het overeengekomen Abonnementdienst, Digitale Opleidingsdienst, Incompany-dienst, Klassikale Opleidingsdienst, Project, al dan niet vormgegeven binnen het Dashboard.
30. **Opdracht:** alle overige dienstverlening ontwikkeld door (of in samenwerking met) Lindenhaeghe, niet zijnde een Examen of Opleiding.
31. **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die zichzelf of (een) ander(en) heeft ingeschreven als Deelnemer, ongeacht of deze aanmelding is geaccepteerd door Lindenhaeghe of degene die de Deelnemingskosten voor haar rekening neemt. Hieronder wordt mede verstaan de directie en/of het management van de desbetreffende Opdrachtgever.
32. **Partijen:** Lindenhaeghe en de Deelnemer en/of Opdrachtgever, dan wel Lindenhaeghe en de Deelnemer en/of Opdrachtgever, tezamen.
33. **PA (Permanent Actueel):** het concept dat door Lindenhaeghe is ontwikkeld om een Deelnemer zijn kennis actueel te laten houden op een diversiteit van onderwerpen.
34. **Privacyverklaring:** de Privacyverklaring van Lindenhaeghe zoals gepubliceerd op de Website.
35. **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 Lindenhaeghe welke geldt als projectovereenkomst.
36. **Startdatum:** de datum waarop een gehele Opleiding gestart wordt. In het geval van een meerdaagse Opleiding is er dus maar één Startdatum.
37. **Studieboek:** een geprint boek met studiemateriaal dat als naslagwerk voor een Opleiding gebruikt kan worden.
38. **Verplaatsingsdatum:** de datum waarop een verzoek tot wijziging in de Startdatum is binnengekomen bij Lindenhaeghe. Indien dit op een feest- of weekenddag plaatsvindt, geldt de eerstvolgende werkdag als Verplaatsingsdatum.
39. **Webshop:** onderdeel van de Website. De Webshop fungeert onder andere als boekingsstelsel waarmee een potentiële Deelnemer en/of de Opdrachtgever zich aanmeldt als Deelnemer voor een Examen, Opdracht of Opleiding.
40. **Website:** de website van Lindenhaeghe: [lindenhaeghe.nl](https://lindenhaeghe.nl) (inclusief alle subdomeinen en directories) waar onder meer de Privacyverklaring, Algemene Voorwaarden en disclaimer(s) zijn vermeld.
41. **Wft:** Wet op financieel toezicht.

## 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 Lindenhaeghe, 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 Lindenhaeghe, waarbij voor de uitvoering derden worden betrokken.
3. Bij het sluiten van een overeenkomst tot afdrijving 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 Lindenhaeghe 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 Lindenhaeghe bij de NRTO geldt dat de voorwaarden van Lindenhaeghe niet ongunstiger mogen zijn dan die van de NRTO indien er sprake is van particuliere opdrachtgevers (Consumentenverkoop). Indien op enige moment blijkt dat de algemene voorwaarden van de NRTO voor een Consument gunstiger blijken 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 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 Lindenhaeghe niet steeds strikte naleving van deze Algemene Voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Lindenhaeghe 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:
  - Hetzij op het moment dat er een contract door Lindenhaeghe wordt toegestuurd en deze ondertekend retour wordt gezonden door de Deelnemer en/of de Opdrachtgever;
  - Hetzij op het moment dat er een Bevestiging door Lindenhaeghe wordt toegestuurd;
  - Nadat Lindenhaeghe een inschrijving als bedoeld in artikel 3 lid 1 uitdrukkelijk mondeling of schriftelijk en ongewijzigd heeft aanvaard;
  - Doordat een Examen, Opdracht, Opleiding of Project zonder uitdrukkelijk bevestiging door Lindenhaeghe 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. Lindenhaeghe 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 Lindenhaeghe 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 Lindenhaeghe 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, PA en het Dashboard

1. De Materialen, Opdrachten, Opleidingen of Projecten worden door Lindenhaeghe met de grootst mogelijke zorg samengesteld, verstrekt en/of uitgevoerd.
2. Met PA op het gebied van de Wft (PA-Wft) streeft Lindenhaeghe ernaar om de Deelnemer te laten voldoen aan de gestelde open norm 'vakbekwaamheid', volgend uit artikel 4:9 lid 2 Wft. Lindenhaeghe spant zich te allen tijde in een redelijke invulling aan de 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.
3. PA is ook toegankelijk via de Lindenhaeghe Permanent Actueel-app. Zie voor meer informatie over het gebruik van deze app de Privacyverklaring.
4. De toegangsduur en daarmee de duur van de overeenkomst verkregen tot aangeschafte overige 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.
5. De tussen Lindenhaeghe 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.
6. 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 Lindenhaeghe onverlet.
7. Indien een Deelnemer door zijn werkgever en/of Opdrachtgever wordt aangemeld, zijn alle door de Deelnemer en/of Opdrachtgever bestelde/te volgen Diensten in de betreffende omgeving en de voortgang daarvan en behaalde kwalificaties/diploma's, inzichtelijk voor de werkgever en/of Opdrachtgever.
8. Indien de Deelnemer overgaat van een (persoonlijke) omgeving naar een andere omgeving worden alle Diensten en voortgang daarvan, waaronder eerder opgebouwde opleidingshistorie en diploma's inzichtelijk gemaakt voor de (nieuwe) werkgever van de Deelnemer en/of Opdrachtgever.

## Artikel 5 - Diplomadossier

1. Door afname van het Diplomadossier kunnen alle relevante behaalde diploma's digitaal worden verstrekt. De Deelnemer en/of de Opdrachtgever is/zijn zelf verantwoordelijk voor het toevoegen van de relevante diploma's/certificaten in het Diplomadossier en het verstrekken van de juiste gegevens. Bij het verlopen van de geldigheidsduur en/of de verlenging van diploma's dient de Deelnemer en/of de Opdrachtgever er zelf zorg voor te dragen dat de vernieuwde kopieën aan Lindenhaeghe worden

verstrekt, teneinde het juiste opleidingsadvies te kunnen verstrekken en een actuele uitdraai van het Diplomadosier te behouden.

2. Indien de diploma's en/of certificaten behaald zijn bij Lindenhaeghe, worden deze door Lindenhaeghe toegevoegd aan het Diplomadosier van de Deelnemer. Voorgenoemde is een aanvullende service vanuit Lindenhaeghe, dit ontslaat de Deelnemer en/of Opdrachtgever niet van de verantwoordelijkheid zoals genoemd in lid 1.
3. Lindenhaeghe informeert de Deelnemer op basis van de inhoud van het Diplomadosier, op voorwaarde dat deze compleet is, wanneer de geldigheid van Wft-Adviseursdiploma's verloopt en een Examen dient te worden afgelegd. Voorgenoemde is een aanvullende service vanuit Lindenhaeghe, de Deelnemer en/of Opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het bezitten en de verlenging van diploma's volgend uit de Wft en/of het behalen van bovenwettelijke accreditaties ten behoeve van de functie.
4. De gerechtigden tot inzage in het Diplomadosier zijn Lindenhaeghe, de Deelnemer en/of de Opdrachtgever en/of de werkgever. Het Diplomadosier is persoonsgebonden en daarmee niet overdraagbaar.

## Artikel 6 - Informatie

1. De Deelnemer en/of de Opdrachtgever zijn gehouden Lindenhaeghe op haar verzoek tijdig alle informatie te verstrekken, welke Lindenhaeghe 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 Lindenhaeghe verzocht. Indien de informatie niet of niet tijdig wordt verstrekt, is Lindenhaeghe bevoegd de (verdere) uitvoering van haar werkzaamheden onmiddellijk op te schorten.
2. De Deelnemer en/of de Opdrachtgever zijn voorts gehouden Lindenhaeghe 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.
3. De Deelnemer en/of de Opdrachtgever staan in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Lindenhaeghe verstrekte informatie, ook indien deze van derden afkomstig is. Lindenhaeghe sluit aansprakelijkheid, van welke aard ook, doordat Lindenhaeghe is uitgegaan van de verstrekte onjuiste en/of onvolledige (persoons)gegevens uit, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Lindenhaeghe kenbaar behoorde te zijn.
4. Indien de uitvoering van een overeenkomst wordt vertraagd door toedoen van de Deelnemer en/of Opdrachtgever en/of de Deelnemer en/of de Opdrachtgever niet voldoet aan het gestelde in artikel 6 lid 1 tot en met 3, zijn de daaruit voortvloeiende (extra) kosten voor rekening van de Deelnemer en/of de Opdrachtgever en is Lindenhaeghe bevoegd (extra) kosten voor de daardoor noodzakelijk geworden (extra) werkzaamheden in rekening te brengen en/of de (verdere) uitvoering van een overeenkomst onmiddellijk op te schorten. Een voorbeeld van dergelijke extra kosten is het opnieuw verzenden van een diploma of een Studieboek bij het verstrekken van incorrecte adresgegevens.

5. De door de Deelnemer en/of Opdrachtgever verstrekte informatie wordt door Lindenhaeghe niet langer bewaard dan noodzakelijk is, met het oog op de uitvoering van de overeenkomst of om een op Lindenhaeghe rustende wettelijke verplichting na te komen. De bewaartermijnen zijn opgenomen in de Privacyverklaring.

## Artikel 7 - Inzet derden

1. Lindenhaeghe 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 6 en van hetgeen daarover tussen Partijen is overeengekomen uit. Lindenhaeghe bepaalt door welke perso(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 Lindenhaeghe het recht (delen van) het werk door derden, inclusief maar niet beperkt tot, vennootschappen waarmee Lindenhaeghe binnen de Lindenhaeghe 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. Lindenhaeghe aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de werkzaamheden die door derden worden verricht, voor zover deze derden zelf een overeenkomst met de Opdrachtgever zijn aangegaan.

## Artikel 8 - Deelnemingskosten

1. Alle tarieven die worden aangegeven door Lindenhaeghe zijn in euro (€) en exclusief het hoge btw-tarief, tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen/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 Lindenhaeghe geen invloed heeft zoals belastingen, leges, externe inkooprijzen en verzendkosten.
3. In geval er sprake is van een wijziging van het tarief, zal deze tijdig (uiterlijk 3 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 overeenkomst aan te gaan, zal Lindenhaeghe de Deelnemingskosten bij de desbetreffende Deelnemer in rekening brengen. Van het voorgaande kan Lindenhaeghe afwijken als zij erop mocht vertrouwen dat de toezegging door een bevoegde persoon is gedaan. In voormelde situatie kan Lindenhaeghe de Deelnemingskosten alsnog op de Opdrachtgever verhalen.

## Artikel 9 - 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 of betalingsgedrag op basis van betaalhistorie.
3. Indien voor de optie 'factuur', of 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 Lindenhaeghe, bij gebreke waarvan een eventueel recht op vermindering van het (factuur) bedrag vervalt.
5. Indien de betaling niet is voldaan binnen de opgegeven termijn, is Lindenhaeghe 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, certificaten of toekennen van behaalde punten opschorten of staken.
6. Lindenhaeghe 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 Lindenhaeghe gerechtigd om (externe) incassomaatregelen te nemen. Hiervan zijn de gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten 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 Lindenhaeghe onverlet. Lindenhaeghe is gerechtigd haar aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.
9. Eventuele restituties worden door Lindenhaeghe binnen een termijn van vier (4) weken voldaan.

## Artikel 10 - SEPA-machtiging

1. Wanneer er wordt gekozen voor éénmalig incasso bij een bestelling in de Webshop, geeft de Deelnemer toestemming aan:
  - de desbetreffende Lindenhaeghe entiteit, om eenmalig een incasso-opdracht te sturen naar zijn bank om een bedrag van Deelnemers rekening af te schrijven;
  - zijn bank om eenmalig een bedrag van Deelnemers rekening af te schrijven overeenkomstig de opdracht van de betreffende Lindenhaeghe entiteit.
2. Wanneer er wordt gekozen voor doorlopende incasso-opdrachten bij het bestellen van PA in de Webshop, geeft de Deelnemer toestemming aan:
  - de desbetreffende Lindenhaeghe entiteit om doorlopende incasso-opdrachten te sturen naar zijn bank om een bedrag van Deelnemers rekening af te schrijven;
  - zijn bank om doorlopend een bedrag van Deelnemers rekening af te schrijven overeenkomstig de opdracht van de betreffende Lindenhaeghe entiteit.
3. Alleen wanneer afschrijvingen als bedoeld in artikel 10 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 (niet zijnde PA) kunnen artikelen 16 en 17 geraadpleegd worden. Wanneer een Consument de doorlopende dienst PA wil beëindigen en daarmee de doorlopende incasso-machtiging wil intrekken, kan de Deelnemer dit per telefoon of per mail aan [support@lindenhaeghe.nl](mailto:support@lindenhaeghe.nl) doorgeven.
4. De Deelnemer verklaart en garandeert gerechtigd te zijn tot het gebruik van het opgegeven IBAN-nummer en bevoegd te zijn om namens de rekeninghouder een SEPA-machtiging te verstrekken.

## Artikel 11 - Credits

1. Het is voor de Deelnemer mogelijk om een Credit aan te schaffen die op een later moment kan worden gebruikt als een betaalmiddel voor het plannen/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 Klassikale Opleidingsdienst en vertegenwoordigt de betreffende waarde van dat Examen/die Klassikale Opleidingsdienst en is persoonsgebonden.
4. De aankoop van een Credit is definitief en 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 (geldigheid van de betreffende Credit is verstreken) 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 Examen of de Opleiding.

8. Een Credit kan niet worden overgedragen, doorverkocht of op een andere manier (anders dan waar ze voor bedoeld zijn) worden gebruikt zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Lindenhaeghe.
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 12 - Toegang tot en verstrekking van Materialen

1. Een bestelling van Materiaal wordt direct, maar in ieder geval binnen twee (2) werkdagen na ontvangst door Lindenhaeghe 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. Zie voor meer informatie over Materiaal benodigd voor een Incompany-dienst of Klassikale Opleidingsdienst artikel 13.
3. De tijdsbesteding van leeractiviteiten en Materialen in de Leeromgeving is afhankelijk van het afgenomen Materiaal en wordt (indicatief) vermeld op de Website.
4. Lindenhaeghe behoudt zich te allen tijde het recht voor om Materialen te wijzigen.
5. Lindenhaeghe 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 Lindenhaeghe te wijten is.
6. Bij beëindiging blijft de Deelnemer toegang behouden tot de Materialen, tot de oorspronkelijk einddatum welke afhankelijk is van de bestelde Materialen.

## Artikel 13 - Incompany-diensten

1. Incompany Examens of Opleidingen worden schriftelijk, per e-mail of telefonisch aangevraagd. 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. Lindenhaeghe 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 zal worden uitgevoerd, kan Lindenhaeghe de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat 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 Lindenhaeghe plaatsvindt.
4. Indien er een wijziging van Deelnemers plaatsvindt dient 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 gerekend kunnen worden.
6. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat de Incompany Examen, Opleidingen of Projecten naar behoren door Lindenhaeghe en haar Docenten en medewerkers uitgevoerd kunnen worden. Hierbij dient gedacht te worden aan een volledig ingerichte (van voldoende omvang zijnde) cursus- en/of toetslocatie (die indien van toepassing voldoet aan het gestelde in artikel 13 lid 10) en het tijdig doorgeven van alle informatie die benodigd is voor juiste uitvoering.
7. De kosten inzake de locatie, catering, et cetera, voor zowel de Deelnemers als de Docent, zullen voor rekening van de Opdrachtgever komen.
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 wijze van) 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 Lindenhaeghe is de Opdrachtgever niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van Lindenhaeghe en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van Lindenhaeghe in het kader van advies- en consultancydiensten. De Opdrachtgever zal de adviezen of rapportages van Lindenhaeghe niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.
10. Voor de afname van Incompany Examen die verlopen via DUO (Wft-examen, Wft PE-examen, Bijzondere Examen) is Lindenhaeghe verplicht iedere (nieuwe) examenlocatie ter accreditatie bij het CDFD aan te vragen. Enkel wanneer de accreditatie van de examenlocatie conform de statutaire handelsnaam van de examenlocatie op een beschikking van het CDFD is afgegeven, is Lindenhaeghe gerechtigd de examens op deze locatie af te nemen.
11. Lindenhaeghe is niet verantwoordelijk voor de (technische) faciliteiten en de ruimte ter plaatse en is niet aansprakelijk voor de (in)directe gevolgen van (tijdelijke) technische storingen of overlast gedurende de examens.

## Artikel 14 - Intellectuele eigendomsrechten

1. De intellectuele eigendomsrechten, daaronder begrepen maar niet beperkt tot alle auteursrechten en octrooirechten, van de door Lindenhaeghe ontwikkelde Examen, Materialen, Opdrachten, Opleidingen en Projecten zijn te allen tijde eigendom van Lindenhaeghe dan wel in geldige licentie door Lindenhaeghe 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, vereenvoudigen of exploiteren van de door Lindenhaeghe ontwikkelde Examens, Materialen, Opdrachten, Opleidingen en Projecten, zonder voorafgaande toestemming van Lindenhaeghe, is evenmin toegestaan. Hier wordt ook het opnemen van Digitale en/of Klassikale Opleidingsdiensten onder verstaan.

2. De Opdrachtgever staat ervoor in dat de Materialen die aangeleverd om te worden geplaatst in het Dashboard, binnen een omgeving, of anderszins zonder het aantasten van intellectuele eigendomsrechten, daaronder begrepen maar niet beperkt tot alle 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 overtreders(s) schadeplichtig zijn jegens Lindenhaeghe. Eventuele schade zal verhaald (kunnen) worden.

## **Artikel 15 - Wijzigingen door Lindenhaeghe**

1. Lindenhaeghe heeft te allen tijde het recht om een Examen of Klassikale Opleidingsdienst bij onder meer onvoldoende aanmeldingen of animo te annuleren, dan wel te wijzigen naar een andere datum of locatie. Hier wordt de Deelnemer en/of de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk van op de hoogte gebracht.
2. Indien het Examen of de Klassikale Opleidingsdienst wordt geannuleerd of verplaatst door Lindenhaeghe, 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. Lindenhaeghe is niet aansprakelijk voor kosten en/of schade ontstaan als gevolg van het annuleren of wijzigingen van Examens, Opdrachten, Opleidingen, Projecten, Materialen, Docenten, tijden en plaatsen. Voornoemde opsomming is niet limitatief.

## **Artikel 16 - Annulering van Opleidingen en Examens**

1. Afhankelijk van de Start- en/of Besteldatum en de Annuleringsdatum van een Digitale Opleidingsdienst of een Abonnementsdienst, worden Annuleringskosten, welke niet teruggevorderd kunnen worden, in rekening gebracht:
  - a. 100% van de Deelnemingskosten van de Digitale Opleidingsdienst of de Abonnementsdienst.

- b. In afwijking van sub a, geldt als de Annuleringsdatum zich 14 kalenderdagen of minder na het boeken bevindt en de bestelling door een Consument wordt geplaatst, dat er geen Annuleringskosten in rekening gebracht worden, met uitzondering van kosten voor retourzending van (eventueel samenhangende) materiële producten die gesteld worden op € 20,- per item, en/of het bepaalde in sub c.
  - c. Indien een Consument tijdens de 14 kalenderdagen bedenktijd is gestart met een Opleiding, maar deze toch wenst te annuleren, behoudt Lindenhaeghe zich het recht voor om de redelijk gemaakte kosten te verhalen op Consument. Hierbij zal onder meer het bedrag zoals genoemd in lid 7 voor de administratieve handeling, plus het gebruik en de voortgang van de Consument binnen de Opleiding door Lindenhaeghe worden gehanteerd als uitgangspunt voor de Annuleringskosten.
  - d. 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.
2. Afhankelijk van de Start- en/of Besteldatum en de Annulerings- en/of Verplaatsingsdatum van een Klassikale Opleidingsdienst, worden Annuleringskosten, welke niet teruggevorderd kunnen worden in rekening gebracht:
- a. Als de Annulerings- en/of Verplaatsingsdatum zich meer dan 90 dagen voor de Startdatum bevindt, zal er een administratieve vergoeding worden gerekend van € 25,-.
  - b. Als de Annulerings- en/of Verplaatsingsdatum zich 90 dagen of minder dan 90 dagen maar meer dan 8 weken voor de Startdatum bevindt, zijn de Annuleringskosten 10% (zegge: tien procent) van de Deelnemingskosten, met een minimale waarde van € 25,-.
  - c. Als de Annulerings- en/of Verplaatsingsdatum zich 8 weken of minder dan 8 weken maar meer dan 4 weken voor de Startdatum bevindt, zijn de Annuleringskosten 25% (zegge: vijfentwintig procent) van de Deelnemingskosten.
  - d. Als de Annulerings- en/of Verplaatsingsdatum zich 4 weken of minder dan 4 weken maar meer dan 2 weken voor de Startdatum bevindt, zijn de Annuleringskosten 50% (zegge: vijftig procent) van de Deelnemingskosten.
  - e. Als de Annulerings- en/of Verplaatsingsdatum zich 2 weken of minder dan 2 weken voor de startdatum bevindt, zijn de Annuleringskosten 100% (zegge: honderd procent) van de Deelnemingskosten.
  - f. In afwijking van voorgaande in dit lid, geldt als de Annulerings- en/of Verplaatsingsdatum zich 14 kalenderdagen of minder na het boeken bevindt en de bestelling door een Consument wordt geplaatst dat er geen Annuleringskosten in rekening gebracht worden, met uitzondering van eventuele kosten voor retourzending van (eventueel samenhangende) materiële producten die gesteld worden op € 20,- per item.
  - g. In aanvulling op het bepaalde in sub f zal een Deelnemer die een Klassikale Opleidingsdienst boekt die 14 kalenderdagen of minder na het boeken wordt gestart, gevraagd worden om af te zien van de bedenktijd.



## Artikel 17 - Annulering van Incompany-diensten

1. Afhankelijk van de Start- en/of Besteldatum en de Verplaatsingsdatum van een Incompany Examen, Opleiding of Project, worden Annuleringskosten, welke niet teruggevorderd kunnen worden in rekening gebracht:
  - a. Als de Verplaatsingsdatum zich meer dan 90 dagen voor de Startdatum bevindt, zal er een administratieve vergoeding worden gerekend van € 250,-, zijnde de Annuleringskosten.
  - b. Als de Verplaatsingsdatum zich minder dan 90 dagen maar meer dan 8 weken voor de Startdatum bevindt, zijn de Annuleringskosten 10% (zegge: tien procent) van de Deelnemingskosten, plus de administratieve vergoeding van € 250,-.
  - c. Als de Verplaatsingsdatum zich minder dan 8 weken maar meer dan 4 weken voor de Startdatum bevindt, zijn de Annuleringskosten 25% (zegge: vijfentwintig procent) van de Deelnemingskosten, plus de administratieve vergoeding van € 250,-.
  - d. Als de Verplaatsingsdatum zich minder dan 4 weken maar meer dan 2 weken voor de Startdatum bevindt, zijn de Annuleringskosten 50% (zegge: vijftig procent) van de Deelnemingskosten, plus de administratieve vergoeding van € 250,-.
  - e. Als de Verplaatsingsdatum zich minder dan 2 weken voor de Startdatum bevindt, zijn de Annuleringskosten 100% (zegge: honderd procent) van de Deelnemingskosten.
2. In alle gevallen geldt bij een annulering dat er 100% van de Deelnemingskosten, zijnde Annuleringskosten, in rekening worden gebracht.
3. Digitale Opleidingsdiensten binnen een Incompany-dienst volgen de annuleringsvoorwaarden zoals vermeld in artikel 16 lid 1.
4. De Deelnemingskosten worden als volgt berekend: het dagdeel tarief van de Incompany-opleiding, eventuele kosten voor een examenleider en de eventuele geplande Examens met een minimum van 10 deelnemers. Leges op Examens worden buiten beschouwing gelaten, tenzij de verplaatsing/annulering van het Examen op de dag zelf plaatsvindt.
5. Locatiekosten worden in alle gevallen één op één doorbelast aan de Opdrachtgever waarbij Lindenhaeghe drie werkdagen de tijd heeft om de wijziging/annulering door te geven aan de locatie. De locatiekosten maken dan ook geen onderdeel uit van het percentage Annuleringskosten.

## Artikel 18 - 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:
  - De wederpartij een overeenkomst onder valse voorwendselen is aangegaan;
  - De wederpartij heeft nagelaten juiste gegevens of wijzigingen (tijdig) door te geven;
  - De wederpartij een rechtspersoon is en deze wordt ontbonden;
  - Er beslag wordt gelegd bij de wederpartij die de aard van de overeenkomst raakt;
  - De wederpartij surseance van betaling heeft aangevraagd dan wel surseance van betaling is verleend;
  - De wederpartij faillissement heeft aangevraagd of in staat van faillissement is verklaard.
3. Opdrachtgever is gehouden, indien de Opdrachtgever, dan wel een gelieerde onderneming aan de Opdrachtgever, direct of indirect betrokken raakt bij activiteiten die concurreren met de kernactiviteiten van Lindenhaeghe, dan wel door start van deze activiteiten, dan wel door fusie of overname van of door een partij die zich bezigt in deze activiteiten, voornoemde gebeurtenis actief aan Lindenhaeghe te melden. In het geval van een dergelijke gebeurtenis is Lindenhaeghe gerechtigd een aangegane overeenkomst al dan niet met onmiddellijke ingang te beëindigen.
4. Het bepaalde in artikel 18 lid 2 en 3 ontslaat de Deelnemer en/of de Opdrachtgever echter niet van de verplichting tot betaling van openstaande bedragen en overige verplichtingen die naar hun aard doorlopen. Lindenhaeghe zal wegens beëindiging nooit tot schadevergoeding zijn gehouden.
5. Bij voortijdige beëindiging door de Opdrachtgever zal Lindenhaeghe 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 Lindenhaeghe steeds het recht om schadevergoeding te (kunnen) vorderen.
6. Lindenhaeghe 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 Opdrachtgever niet in staat zal zijn aan diens verplichtingen, uit hoofde van de overeenkomst te voldoen, waaronder begrepen de betaling van de aan Lindenhaeghe 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 19 - Examens

1. Voor specifieke regelgeving en bepalingen omtrent Examens, welke ook kunnen afwijken voor een bepaald type Examen, dienen de toepasselijke examenreglementen van Lindenhaeghe geraadpleegd te worden.
2. Deelname aan een Examen zonder geldig Legitimatiebewijs is uitgesloten. Lindenhaeghe is niet aansprakelijk voor deze uitsluitingen tot deelname, Deelnemingskosten kunnen niet worden teruggevorderd.
3. In aanvulling op het bepaalde in artikel 6 is Deelnemer gehouden de juiste gegevens door te geven voor deelname aan een Examen. Foutieve gegevens kunnen leiden tot uitsluiting van deelname aan het Examen dan wel ongeldigverklaring van het examenresultaat. De verantwoordelijkheid en eventueel hieruit voortvloeiende consequenties liggen bij de Deelnemer.

## Artikel 20 - Doorgifte resultaat aan derden

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

## Artikel 21 - Aansprakelijkheid

1. Lindenhaeghe 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 de 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 worden veroorzaakt. De Opdrachtgever vrijwaart Lindenhaeghe 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 Lindenhaeghe schade veroorzaakt heeft en binnen één (1) jaar nadat de schade is

opgetreden Lindenhaeghe schriftelijk door middel van een aangetekend schrijven aansprakelijk te stellen.

4. In geval van aansprakelijkheid van Lindenhaeghe kan enkel aanspraak gemaakt worden 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 Lindenhaeghe voorgeschreven/aangeleverde zaken, gevolgschade en immateriële schade of enige andere vorm van indirecte schade is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Lindenhaeghe verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten in zoverre dit geen wettelijk beletsel kent.
5. Samenhangende gebeurtenissen worden altijd aangemerkt als één gebeurtenis.
6. Lindenhaeghe is evenmin aansprakelijk voor schade, welke slechts voorkomen had kunnen worden door een handelen of nalaten dat strijdig of onverenigbaar zou zijn geweest met de geldende wet- of regelgeving.
7. Lindenhaeghe 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, bliksemingslag, energiestoringen, oorlog, serverstoringen, niet of niet tijdig leveren door ingeschakelde derden, van enige via overheidswegen te verkrijgen vergunning, stakingen, storingen in communicatie-/netwerksystemen en verhindering of niet beschikbaar zijn van Docenten of medewerkers. Voornoemde opsomming is niet limitatief.
8. Lindenhaeghe 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 Lindenhaeghe voor aanspraken van derden ter zake van schade, welke verband houdt met of voortvloeit uit een door Lindenhaeghe 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 Lindenhaeghe 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 Lindenhaeghe bij de uitvoering van de Opleiding ingeschakelde derden, die hierdoor een rechtstreeks beroep op die aansprakelijkheidsbeperkingen kunnen doen.
10. In gevallen waarbij Lindenhaeghe 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 en tot het bedrag waarop alsdan op grond van de polisvoorwaarden aanspraak kan worden gemaakt.
11. Mocht artikel 21 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 en tot het bedrag waarop alsdan op grond van de polisvoorwaarden aanspraak kan worden gemaakt.

## Artikel 22 - 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/Diensten van Lindenhaeghe dat daardoor schade kan ontstaan aan de applicaties/Diensten en/of aan derden.
3. Lindenhaeghe en de door haar ingeschakelde derde(n) kunnen de uitvoering van de Diensten voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie. Lindenhaeghe is niet gehouden specifiek voor de Deelnemer en/of de Opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de applicaties/Diensten te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
4. Lindenhaeghe 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. Lindenhaeghe zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden.
5. Lindenhaeghe 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 Lindenhaeghe worden geleverd vanuit een locatie afhankelijk van de applicatie/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. Lindenhaeghe is, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid, nimmer aansprakelijk voor schade, compensatie of kosten wegens storingen of onbeschikbaarheid.

## Artikel 23 - Privacy Persoonsgegevens

1. De persoonsgegevens van de Deelnemer en/of de Opdrachtgever, op welke manier dan ook verkregen, worden door Lindenhaeghe vertrouwelijk behandeld. Lindenhaeghe draagt er zorg voor dat de personen die voor haar werkzaam zijn en personen werkzaam binnen Lindenhaeghe die vanwege de uitvoering van een overeenkomst kennis moeten nemen van persoonsgegevens, vertrouwelijk met de verstrekte persoonsgegevens omgaan.
2. De Deelnemer en/of de Opdrachtgever zijn ermee bekend en stemmen ermee in dat Lindenhaeghe de persoonsgegevens gebruikt voor doeleinden die gerelateerd zijn aan haar totale dienstverlening. Opdrachtgever staat ervoor in dat er toestemming is, voor zover er toestemming is vereist, voor de

verwerking van persoonsgegevens van Deelnemers die zij aanmeldt en vrijwaart Lindenhaeghe voor aanspraken in dezen.

3. Lindenhaeghe houdt zich aan de eisen die volgen uit relevante wetgeving, waaronder de Europese Verordening 2016/679 (AVG). Hierbij zal Lindenhaeghe 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.
4. Lindenhaeghe 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 beschikkingstellen van persoonsgegevens. Lindenhaeghe zal de Deelnemer en/of de Opdrachtgever hierover informeren.
5. Bij het beëindigen van de dienstverlening met Lindenhaeghe zullen verstrekte persoonsgegevens, in overeenstemming met de Privacyverklaring, worden vernietigd.
6. Zie voor overige informatie over de beveiliging en verwerking van persoonsgegevens de [Privacyverklaring](#).

## Artikel 24 - 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 het onderhavige artikel zijn niet van toepassing op informatie die:
  - Openbaar is of wordt, anders dan als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van de ontvangende partij inzake de Overeenkomst;
  - Afkomstig is van een derde partij die met betrekking tot de informatie geen geheimhoudingsplicht jegens de verstrekkende partij heeft;
  - Die onafhankelijk is c.q. wordt ontwikkeld c.q. verkregen is door de ontvangende partij, zonder gebruikmaking van de verstrekte informatie en zonder toerekenbare tekortkoming van de ontvangende partij inzake de Overeenkomst;
  - De ontvangende partij dient te verstrekken ter voldoening aan een wettelijke plicht of op justitiële vordering. Hieronder is eveneens begrepen het delen van informatie met adviseurs en derden voor zover deze een beroepsgeheim kennen.
2. Partijen zullen vertrouwelijke informatie op geen enkele wijze, direct noch indirect, noch mondeling, noch in geschrifte noch anderszins, aan derden bekendmaken, anders dan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij.
3. Ten aanzien van alle vertrouwelijke informatie, afkomstig van Opdrachtgever, die in welke vorm of op welke informatiedrager dan ook bij Lindenhaeghe berusten of aan haar zijn verstrekt, verbindt Lindenhaeghe zich:

- Alle redelijke technische en organisatorische maatregelen in acht te nemen voor een veilige bewaring of opslag;
  - De vertrouwelijke informatie niet te gebruiken voor enig ander doel dan de uitvoering van de aangegane overeenkomst;
  - De vertrouwelijke informatie (en data) niet langer onder zijn 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 Opdrachtgever dan wel, na verkregen toestemming, te vernietigen;
  - De overeengekomen verplichtingen uitsluitend te doen uitvoeren door personen waarvan Lindenhaeghe in redelijkheid meent dat zij betrouwbaar zijn;
  - Medewerking te verlenen aan het uitoefenen van toezicht door of namens Opdrachtgever op bewaring en gebruik van vertrouwelijke informatie.
4. Lindenhaeghe zal ervoor zorgen dat haar personeelsleden en/of voor haar werkzame derden op de hoogte zijn van bovenstaande verplichtingen en deze stipt zullen naleven. Lindenhaeghe draagt er zorg voor dat de bij de werkzaamheden betrokken werknemers en derden contractueel tot geheimhouding verplicht zijn.

## Artikel 25 - Beantwoording correspondentie, Klachten & reclames

1. Klachten of reclame met betrekking tot dienstverlening van Lindenhaeghe, dienen op straffe van verval van recht, schriftelijk en binnen dertig kalenderdagen nadat het de Indiener bekend werd of redelijkerwijze bekend had kunnen worden, te worden ingediend bij Lindenhaeghe. Het indienen van een Klacht of het reclameren schort nimmer de betalingsverplichtingen op. Zie de toepasselijke examenreglementen voor meer informatie over het indienen van een inhoudelijke klacht over een Examen.
2. Het indienen van een Klacht kan gedaan worden door:
  - een brief te sturen naar Burgemeester Hazenberglaan 401, 3078 HG Rotterdam; of
  - een e-mail te sturen naar [support@lindenhaeghe.nl](mailto:support@lindenhaeghe.nl).
3. Alle Klachten zullen door Lindenhaeghe volledig vertrouwelijk worden behandeld en geregistreerd. Er wordt gestreefd om alle Klachten binnen een termijn van drie weken te behandelen en beantwoorden. Als Lindenhaeghe verwacht dat de termijn van drie (3) weken niet zal worden gehaald zal zij Opdrachtgever daarvan altijd tijdig op de hoogte stellen met vermelding van de reden.
4. Na het versturen van een Klacht, ontvangt de Indiener een bevestiging. Indien de behandeling van een Klacht langer duurt dan de vastgestelde termijn van drie (3) weken, zal de Indiener van de Klacht hiervan, binnen deze termijn, op de hoogte worden gebracht waarbij de reden van uitstel zal worden toegelicht.
5. Indien de Indiener een Consument is en het niet eens is met de afwikkeling van de Klacht of er geen overeenstemming wordt bereikt, staat het de Indiener vrij om de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie. Lindenhaeghe draagt namelijk een NRTO-keurmerk, dus is de

Geschillencommissie de aangewezen onafhankelijke derde. Tevens staat het de Indiener vrij een gerechtelijke procedure aanhangig te maken.

6. Zie voor meer informatie de [Klachtenprocedure](#) op de Website.

## Artikel 26 - Geschillen

1. Op de Algemene Voorwaarden en alle rechtsbetrekkingen die tussen Lindenhaeghe enerzijds en de Deelnemer en Opdrachtgever anderzijds ontstaan, is Nederlands recht van toepassing.
2. De rechter in de vestigingsplaats van Lindenhaeghe is bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet anders dwingend voorschrijft.
3. Partijen komen overeen, alvorens een beroep te doen op de rechter, zich tot het uiterste in te spannen om het geschil te beslechten.
4. Het oordeel van de rechter in eerste aanleg en de uitkomst van deze gerechtelijke procedure is in geval er sprake is van een Consument voor Lindenhaeghe bindend.
5. Zie voor meer informatie de [Klachtenprocedure](#) op de Website.

## Artikel 27 - Slotbepalingen

1. Lindenhaeghe kan te allen tijde de informatie op haar Website aanpassen en daartoe de toegang tot de volledige Website of een gedeelte hiervan onderbreken.
2. Het is Lindenhaeghe toegestaan in publicaties of reclame-uitingen melding te maken van het bestaan van een relatie met de Opdrachtgever. Elke toestemming geldt tot wederopzegging.
3. Lindenhaeghe behoudt zich het recht voor de Algemene Voorwaarden en de daarmee samenhangende Privacyverklaring te wijzigen. De inwerking getreden Algemene Voorwaarden en Privacyverklaring vervangen alle voorgaande.
4. In het geval Lindenhaeghe 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 hij in kennis is gesteld van de betreffende wijzigingen, tegen de toepasselijkheid van de aangepaste voorwaarden bezwaar te maken. 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 tegen de gewijzigde inhoud geen bezwaar maken, zijn deze vanaf de door Lindenhaeghe medegedeelde datum op de tussen Partijen gemaakte afspraken van toepassing.