

## Algemene Voorwaarden Luz do Soul

### 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Luz do Soul:** De aanbieder van begeleiding en coaching, vertegenwoordigd door I. Mutunda.
- **De klant:** De persoon die gebruik maakt van de diensten van Luz do Soul.
- **Diensten:** De begeleiding, coaching, workshops, trainingen en andere services die worden aangeboden door Luz do Soul.

### 2. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten die worden geleverd door Luz do Soul, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

### 3. Aanmelding en Bevestiging

De klant meldt zich aan voor de diensten van Luz do Soul door middel van een **aanmelding** via email, telefoon, website, contactformulier of Hipsy. De klant ontvangt een **bevestiging** van de afspraak of sessie, waarbij de datum en het tijdstip van de sessie worden bevestigd.

### 4. Betaling en Tarieven

De **tarieven** voor de diensten van Luz do Soul staan vermeld op de **website**. Deze tarieven worden **vooraf afgestemd** met de klant, zodat er duidelijkheid is over de kosten van de begeleiding of coaching. Alle betalingen dienen te worden gedaan via **iDeal** of **bankoverschrijving**, tenzij anders afgesproken.

- **Trainingen en Workshops:** Betaling voor trainingen dient vooraf te worden voldaan. De klant ontvangt een factuur via e-mail, die betaald kan worden via **iDeal** of **bankoverschrijving**. Indien vooraf is overeengekomen dat betaling in termijnen mogelijk is, worden de betaalmomenten en bedragen in onderling overleg afgestemd en schriftelijk vastgelegd. De klant verplicht zich ertoe deze afspraken na te komen.
- **Face-to-face coaching:** Betaling voor de sessie dient **achteraf binnen 7 dagen** te worden voldaan, tenzij er is gekozen voor een **5-sessiepakket**. In dat geval dient de betaling voor het pakket **vooraf** of, indien afgesproken, in **termijnen** te worden voldaan. Indien betaling in termijnen plaatsvindt, worden de termijnen vooraf overeengekomen en schriftelijk vastgelegd. De klant ontvangt een factuur via e-mail, die betaald kan worden via **iDeal** of **bankoverschrijving**.
- **Online coaching:** Betaling voor de sessie dient normaal gesproken vooraf te worden voldaan. De klant ontvangt een factuur via e-mail, die betaald kan worden via **iDeal** of **bankoverschrijving**. Indien er is gekozen voor een **5-sessiepakket**, dient de betaling voor het pakket **vooraf** of, indien afgesproken, in **termijnen** te worden voldaan. Indien betaling in termijnen plaatsvindt, worden de termijnen vooraf overeengekomen en schriftelijk vastgelegd.
- Als je eerst een **online coaching sessie wilt uitproberen**, kun je ervoor kiezen om deze te betalen na de sessie. Bij beslissing om door te gaan met het traject, wordt betaling voor toekomstige sessies vooraf gevraagd, zodat de sessies soepel kunnen worden gepland.

Indien betaling niet binnen de gestelde termijn plaatsvindt, ontvangt de klant een betalingsherinnering. Blijft betaling daarna uit, dan behoudt Luz do Soul zich het recht voor om de dienstverlening (tijdelijk) op te schorten tot het openstaande bedrag is voldaan. Indien ook na herinnering geen betaling plaatsvindt, behoudt Luz do Soul zich het recht voor om de vordering uit handen te geven aan een incassobureau. In dat geval komen alle hieruit voortvloeiende kosten, zoals buitengerechtelijke incassokosten en wettelijke rente, volledig voor rekening van de klant. De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

## 5. Annuleringen en No-Shows

- Een **afspraak kan tot 24 uur voor de sessie kosteloos worden geannuleerd**.
- Bij annulering minder dan 24 uur van tevoren (op een werkdag), wordt **50% van het tarief** in rekening gebracht.
- Bij **no-show** (geen afmelding en niet verschijnen op de afspraak) wordt het **volledige tarief** in rekening gebracht.
- Bij **te laat komen** eindigt de sessie op het oorspronkelijk afgesproken tijdstip, en wordt het **volledige tarief** berekend, ook als de sessie korter duurt.

## 6. Aansprakelijkheid

Luz do Soul biedt begeleiding en coaching aan, maar is **niet aansprakelijk** voor eventuele gevolgen die voortvloeien uit de door de klant genomen beslissingen. De klant is zelf verantwoordelijk voor de keuzes die hij/zij maakt naar aanleiding van de begeleiding. Luz do Soul heeft een **bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering**, maar is niet verantwoordelijk voor persoonlijke schade of letsel tijdens de sessies.

## 7. Intellectueel Eigendom

Alle materialen, methodieken en documenten die worden verstrekt door Luz do Soul blijven **eigendom** van Luz do Soul, tenzij anders afgesproken. Het is de klant niet toegestaan deze materialen te verspreiden zonder toestemming.

## 8. Gebruik van beeldmateriaal

Tijdens trainingen, workshops of andere bijeenkomsten van Luz do Soul kan **beeldmateriaal** (zoals foto's of video's) worden gemaakt. **Herkenbaar beeldmateriaal** van klanten wordt **alleen gedeeld** via bijvoorbeeld de website, social media of promotiemateriaal met **voorafgaande, schriftelijke toestemming van de klant**. **Anoniem of onherkenbaar beeldmateriaal** (bijv. sfeerbeelden waarop personen niet herkenbaar zijn) mag **zonder toestemming** worden gebruikt, tenzij de klant hier bezwaar tegen maakt. Meer informatie hierover is te vinden in de privacyverklaring op [www.luzdosoul.nl](http://www.luzdosoul.nl).

## 9. Privacy en Gegevensverwerking

Luz do Soul verzamelt en verwerkt persoonsgegevens van de klant zoals beschreven in de **privacyverklaring**. Gegevens worden vertrouwelijk behandeld en uitsluitend gebruikt voor het leveren van de diensten.

## 10. Klachten en Geschillen

- Indien de klant een klacht heeft over de dienstverlening, kan deze **schriftelijk** of per **e-mail** worden ingediend bij Luz do Soul.
- Mocht een klacht niet naar tevredenheid worden opgelost, dan kan de klant zich wenden tot het **Klachtenportaal Zorg**.
- Zie voor verdere details het **document klachtenregeling**.

## 11. Wijzigingen in de Algemene Voorwaarden

Luz do Soul behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden op elk moment te **wijzigen**. De klant wordt geïnformeerd over wijzigingen via e-mail.

## 12. Toepasselijk Recht

Op deze algemene voorwaarden is het **Nederlandse recht** van toepassing. Geschillen zullen in eerste instantie worden opgelost door middel van overleg en indien nodig, door de bevoegde rechter.