

Algemene Voorwaarden

1. Gegevens

De website kirstinvanzijl.nl is onderdeel van Lumos training & coaching
Van Kinsbergenplein 23, 2014 DB Haarlem
ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 341 789 57
met BTW nummer NL 002 070 343 B07

2. Definities

Opdrachtgever: natuurlijke persoon of rechtspersoon die Lumos een opdracht verstrekt

Klant: de natuurlijke persoon die deelneemt aan een coachsessie, coachtraject, workshop, training en dergelijke en/of een online bestelling doet voor een fysiek of online product en/of online programma.

3. Algemene voorwaarden

Dit zijn de algemene voorwaarden voor Lumos geregistreerd onder de handelsnaam Lumos. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen Lumos en een klant en/of opdrachtgever tenzij door beide partijen uitdrukkelijk en schriftelijk van deze voorwaarden is afgeweken.

De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Als er onduidelijkheid bestaat over de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen. Als zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden. Als Lumos niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Lumos het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

4. Aard van de dienstverlening

Alle diensten van Lumos zijn inspanningsverbintenissen, gericht op inzicht en persoonlijke groei. Lumos verplicht zich om de klant naar beste kunnen, inzicht en vermogen te begeleiden. De klant past dit naar eigen keuze al dan niet toe. De klant is zelf verantwoordelijk voor het succes en/of het behalen van gestelde doelen.

5. Informatieverstrekking

De klant en eventuele opdrachtgever dienen alle gegevens die nodig zijn voor een goede uitvoering van de dienst of opdracht vooraf aan Lumos te verstrekken. Denk hierbij aan persoonlijke omstandigheden, medicijn- en alcoholgebruik, eerdere (psychologische) behandelingen, diagnoses en andere relevante gegevens en omstandigheden.

6. Betaling

Bij een losse coachsessie ontvangt een particuliere klant een kwitantie. Zakelijke opdrachtgevers ontvangen achteraf een factuur.

Voor workshops, trainingen en coachtrajecten ontvangt klant of opdrachtgever vooraf een factuur.

Wanneer klant of opdrachtgever een kwitantie of factuur van Lumos ontvangt dient klant of opdrachtgever binnen 14 dagen te betalen. In geval van een workshop, training of coachtraject dient de factuur voor aanvang betaald te zijn.

Wanneer klant of opdrachtgever niet tijdig betaalt, komen de kosten van incasso voor rekening van klant of opdrachtgever.

7. Annulering van losse coachsessies

Wanneer de klant de afspraak niet kan nakomen, dient de klant dat minimaal 24 uur voor de afspraak door te geven. Wanneer de klant niet minimaal 24 uur van tevoren afzegt of niet verschijnt op een afspraak, worden de kosten voor die afspraak in rekening gebracht.

8. Annulering van workshops & trainingen

Klanten kunnen deelname aan een workshop of training voorafgaand aan de start annuleren.

Hiervoor geldt:

Bij annulering tot 12 weken voor aanvang is de klant €15 annuleringskosten verschuldigd.

Bij annulering binnen 12 tot 6 weken voor aanvang is de klant 50% van het deelnamebedrag verschuldigd.

Bij annulering binnen 6 weken voor aanvang is de klant het volledige deelnamebedrag verschuldigd.

Annuleren doet de klant per e-mail waarbij de verzenddatum de annuleringsdatum is.

Indien de klant deelname tijdens een workshop of training beëindigt, geeft dit geen recht op restitutie van reeds verrichte betalingen en ontslaat dit de klant niet van haar toekomstige betalingsverplichtingen. Deze verplichtingen van de klant worden op het moment van beëindiging van de overeenkomst direct en volledig opeisbaar.

9. Annulering van een coachtraject

Binnen 14 dagen na betaling mag de klant of opdrachtgever kosteloos en zonder opgaaf van redenen annuleren. Daarna is de klant/opdrachtgever annuleringskosten verschuldigd.

Voor een coachtraject zijn de annuleringskosten €50.

Bij annulering binnen 1 week voor de eerste afspraak wordt 50% van het traject in rekening gebracht.

Indien de klant deelname tijdens het coachtraject beëindigt, geeft dit geen recht op restitutie van reeds verrichte betalingen en ontslaat dit de klant of opdrachtgever niet van

haar toekomstige betalingsverplichtingen. Deze verplichtingen van de klant of opdrachtgever worden op het moment van beëindiging van de overeenkomst direct en volledig opeisbaar.

Annuleren doet de klant of opdrachtgever per e-mail waarbij de verzenddatum de annuleringsdatum is.

Wanneer de klant een afspraak die onderdeel is van een coachtraject niet kan nakomen, dient de klant dat minimaal 24 uur voor de afspraak door te geven. Wanneer de klant niet minimaal 24 uur van tevoren afzegt of niet verschijnt op een afspraak, kan deze afspraak niet worden ingehaald.

10. Annulering door Lumos

Wanneer Lumos bij onvoldoende aanmeldingen besluit een workshop of training te annuleren, ontvangt de klant hiervan direct bericht. In dat geval wordt het gehele door de klant of opdrachtgever overgemaakte bedrag binnen twee weken teruggestort.

Lumos behoudt tevens het recht om in geval van overmacht, workshops, trainingen, sessies e.d. te wijzigen, verschuiven of annuleren.

In geval van overmacht doet Lumos haar uiterste best om een andere datum, locatie of vervangende trainer te regelen. Is Lumos hier niet toe in staat, dan heeft Lumos het recht de overeenkomst eenzijdig te ontbinden. In een dergelijk geval is Lumos niet aansprakelijk voor enige schade die de klant hieronder leidt.

Overmacht is een niet aan Lumos toe te rekenen omstandigheid, waaronder epidemieën, quarantaines en hiertoe van overheidswege ingestelde maatregelen zoals een lock-down, die het nakomen (van een deel) van de overeenkomst hindert. Wanneer sprake is van overmacht, is Lumos niet gehouden aan het nakomen van de verplichtingen aan de opdrachtgever.

Alle tot dan toe uitgevoerde verplichtingen die voor het intreden van de overmacht door Lumos zijn uitgevoerd, mogen apart gefactureerd worden. De opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen alsof sprake is van een afzonderlijke overeenkomst.

11. Planning van workshops, & trainingen

Lumos heeft het recht de data en/of tijden van een workshop of training te wijzigen.

Wanneer een workshop of training tussentijds onderbroken moet worden, zal Lumos haar best doen om de training of workshop te laten doorgaan zoals bedoeld. Wanneer dat niet lukt, zal het door klant of opdrachtgever overgemaakte bedrag (deels) teruggestort worden.

12. Intellectueel eigendom

Van het door Lumos verstrekte trainingsmateriaal blijven alle rechten voorbehouden. Al het door Lumos verstrekte materiaal mag alleen na toestemming van Lumos met bronvermelding worden vermenigvuldigd of gepubliceerd.

Lumos heeft het recht de aan haar zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.

13. Aansprakelijkheid

Lumos heeft een bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten bij Univé. Met betrekking tot de uitgebrachte adviezen kan Lumos nimmer aansprakelijk worden gesteld voor de uitvoering en de gevolgen daarvan. Lumos is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Lumos is uitgegaan van door of namens de opdrachtgever of klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens. Lumos is alleen aansprakelijk voor schade te wijten aan opzet of grove schuld van Lumos of haar medewerkers. Lumos is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade.

Lumos is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gederfde omzet. Werknemers van Lumos zijn nimmer persoonlijk aansprakelijk tegenover de opdrachtgever of klant. Het recht op schadevergoeding vervalt één jaar nadat de opdrachtgever bekend werd of behoorde te zijn met de schade en de aansprakelijkheid van Lumos.

De uitsluiting en beperking van aansprakelijkheden zoals opgenomen in de voorgaande artikelen is nadrukkelijk ook van toepassing jegens de klant.

De opdrachtgever vrijwaart Lumos voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan Lumos toerekenbaar is.

Alle kosten en schade aan de zijde van Lumos en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de opdrachtgever.

Als Lumos aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Lumos beperkt tot het bedrag waarop de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering bij Univé aanspraak geeft.

14. Klachten

Een klacht over Lumos, kan per e-mail schriftelijk worden ingediend op hallo@lumos.nu. Binnen 5 werkdagen bevestigt Lumos de ontvangst en neemt Lumos de klacht in behandeling. Na bevestiging van ontvangst van de klacht, zorgt Lumos ervoor binnen 2 weken met opdrachtgever tot een oplossing te komen. Het melden van een klacht schort de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op.

De trainer/coach van Lumos is aangesloten bij de Ethische Code van Phoenix Opleidingen. Wanneer de ervaring van opdrachtgever is dat de trainer en/of coach van Lumos zich niet heeft gehouden aan de Ethische Code, dan kan opdrachtgever dit melden bij de Klachtencommissie van de Ethische Code. Zij zijn een onafhankelijke partij die de klacht professioneel in behandeling zullen nemen. Het oordeel van deze commissie is bindend.

15. Vertrouwelijkheid

Lumos behandelt strategische en persoonlijke informatie van klanten en opdrachtgevers strikt vertrouwelijk. Lumos mag op haar website verwijzen naar de organisatiernaam van de opdrachtgever.

Lumos doet zeer beperkt aan dossiervorming. Dossiers zijn uitsluitend ter inzage van Lumos ter ondersteuning van de begeleiding en van de betreffende klant en worden niet aan derden verstrekt.

Contactgegevens en handgeschreven notities bij individuele sessies of workshops worden zo lang bewaard als de wet dat eist (op dit moment 10 jaar). Na deze termijn worden ze vernietigd. Digitaal opgeslagen contactgegevens registreert Lumos om, indien nodig, contact op te kunnen nemen.

Klanten worden opgenomen op de algemene nieuwsbrieflijst en in verzendlijsten voor mailings bij deelname aan een training of workshop. Deze contactgegevens worden niet aan derden verstrekt. Digitaal opgeslagen contactgegevens zijn beveiligd en alleen toegankelijk door Lumos met een wachtwoord.

De ervaringen die Lumos opdoet tijdens de contacten met klanten kunnen anoniem verwerkt worden in openbare uitingen op een zodanige manier dat in alle redelijkheid niet te achterhalen is met welke klant zij deze ervaring hebben opgedaan. Klanten kunnen hiertegen bezwaar maken en dienen dit schriftelijk te melden bij Lumos. Zie ook de privacyverklaring van Lumos, te vinden op de website www.lumos.nu of www.kirstinvanzijl.nl

16. Vindplaats

Deze algemene voorwaarden zijn vindbaar op de website www.lumos.nu

Lumos, maart 2026