

# Algemene voorwaarden ptjoraline.nl

ptjoraline.nl staat sinds 11-09-2015 ingeschreven bij de Kamer van Koophandel (hierna: KvK) te Rotterdam. Terug te vinden onder KvK nummer: 64132641 en vestigingsnummer: 000032985908. Onder vermelding van de volgende SBI-codes: 86924, 85519, 86912 en 9609. ptjoraline.nl staat ingeschreven in het AGB-register o.v.v. 04038639. Ptjoraline.nl is met name gespecialiseerd in personal training, voedingsadvies, fysiotherapie, groeplessen en fitness.

## Artikel 1. Begrippen

### art. 1.1 ptjoraline.nl

De onderneming/organisatie en alle medewerkers, dus ook stagiaires, van ptjoraline.nl.

### art. 1.2 Personal Trainer

Huidige personal trainer(s) van ptjoraline.nl. Degene die de hulp op het gebied van personal training, fitness of groepslessen biedt aan de klant. Hierna te noemen; personal trainer.

### art. 1.3 Diëtist /gewichtconsulente

Diëtist van ptjoraline.nl. Degene die de hulp op het gebied van voeding. Hierna te noemen; diëtist.

### art. 1.4

Fysiotherapeut/behandelaar  
Fysiotherapeut van ptjoraline.nl. Degene die de hulp op het gebied van individuele gezondheidszorg

aanbiedt. Hierna te noemen; fysiotherapeut.

### art. 1.5 Klant

De persoon (m/v) die deze overeenkomst aangaat met ptjoraline.nl.

### art.1.6 Trainingen of diensten

Personal training, voedingsadvies, fysiotherapie, fitness en groeplessen.

### Art.1.7. Overeenkomst of lidmaatschap

Deze lidmaatschap of overeenkomst, voortvloeiend uit het welkomst- en/of inschrijfformulier van ptjoraline.nl en de algemene (betalings-) voorwaarden waarin ptjoraline.nl en de klant overeenkomen, dat de betreffende diensten zullen worden aangeboden aan de desbetreffende klant.

## Artikel 2. Toepassing algemene voorwaarden

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten, lidmaatschappen en overeenkomsten van ptjoraline.nl.

Ook voorafgaand, tijdens en na elk contactmoment zijn deze algemene voorwaarden van toepassing. Deze algemene voorwaarden zijn te allen tijde terug te vinden op: [www.ptjoraline.nl](http://www.ptjoraline.nl) en op te vragen bij ptjoraline.nl

## Artikel 3. Procedure

Om optimale, verantwoorde en doelbewuste begeleiding te kunnen waarborgen dient de klant, alvorens die deelneemt aan een van de diensten van ptjoraline.nl, een intakegesprek te hebben gehad. Zodat alle medische

en/of (conditionele) bijzonderheden van de klant zowel mondeling als schriftelijk bekend zijn bij ptjoraline.nl. De klant geeft ptjoraline.nl toestemming om persoonlijke gegevens omtrent zijn of haar persoonlijke situatie te verwerken. Bijv. bepaalde informatie omtrent persoonlijke woon-, leef- of werksituaties. Maar ook omtrent zijn of haar fysieke gesteldheid (medische en of conditionele bijzonderheden van welke aard dan ook) en/of persoonlijke doelstellingen. Ptjoraline.nl raadt altijd aan om deskundige te raadplegen, mochten er bijzonderheden zijn. Door ondertekening van het inschrijf- of welkomstformulier verklaart de klant van deze algemene voorwaarden kennis te hebben genomen en de bepalingen zonder reserve te aanvaarden.

## Artikel 4. Tijdstip en plaats

### art. 4.1 Locatie

Alle diensten worden in beginsel gegeven in Sportcity Dordrecht, Amnesty Internationalweg 25, 3318AZ te Dordrecht. Alle tijdstippen worden voorafgaand met de klant afgesproken. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

### 4.2 Afmelding

Tijdens het intakegesprek, dat voortvloeit aan de hand van het inschrijf- en/of welkomstformulier van ptjoraline.nl, zal met de klant worden overlegd waar de dienst(en) plaats zal vinden. Indien een afspraak of tijdstip, door welke omstandigheden dan ook, niet door kan gaan is ptjoraline.nl te allen tijde

bevoegd om binnen 24u van de afspraak af te zien.

Ptjoraline.nl behoudt zich het recht om geen vervanging voor de desbetreffende afspraak in te zetten.

#### art. 4.3 Tijdsbestek afmelding

Een afmelding vanuit de klant dient minimaal 24 uur voorafgaand aan de afspraak bij beide partijen bekend te zijn. Wanneer de klant voor de afspraak verhinderd is, schuift de desbetreffende afspraak automatisch een week op. In overleg met ptjoraline.nl is er voor de klant de mogelijkheid om de gemiste afspraak, alvorens de volgende afspraak, op een eerder moment in te halen. Mits dit toelaatbaar is in beide agenda's. In het geval van gemiste afspraken (vakanties o.i.d.) kan het voorkomen dat deze afspraken ingehaald moeten worden na de vooraf afgesproken periode. ptjoraline.nl streeft ernaar om de afgesproken periode zoveel mogelijk aan te houden, maar behoudt zich het recht dit niet verplicht te doen. Indien de afmelding vanuit de klant niet 24u van tevoren schriftelijk wordt doorgegeven, behoudt ptjoraline.nl het recht om een NO-SHOW tarief in rekening te brengen. De kosten van een NO-SHOW tarief bedraagt €50,-.

### **Artikel 5. Aansprakelijkheid**

#### art. 5.1 Aansprakelijkheid

Bij het aangaan van een overeenkomst met ptjoraline.nl geeft de klant nadrukkelijk toestemming om ptjoraline.nl te allen tijde te vrijwaren voor welke vorm van aansprakelijkheid dan ook. Wanneer de klant schade

lijdt door het wel of niet opvolgen van mondelinge of schriftelijke, door ptjoraline.nl gegeven instructies. Dan wel aan de lichamelijke of geestelijke gesteldheid van de klant, kan ptjoraline.nl nimmer aansprakelijk worden gesteld. Niet voorafgaand aan de overeenkomst, niet tijdens en niet na de overeenkomst. Hier stemt de klant nadrukkelijk mee in.

#### art. 5.2

##### Inspanningsverplichting

Voor elk, door ptjoraline.nl aanvaarde opdracht, geldt dat er sprake is van een inspanningsverplichting. Deze verplichting heeft betrekking op alle eerder genoemde activiteiten (*art. 1.6 Trainingen of diensten*). Deze inspanningsverplichting geldt niet voor de klant, maar wordt wel door ptjoraline.nl verwacht. Ook hierdoor kan ptjoraline.nl nimmer aansprakelijk gesteld worden voor niet behaalde resultaten. Indien de klant niet voldoet aan zijn of haar, door ptjoraline.nl verwachte inspanningsverplichting, behoudt ptjoraline.nl het recht om te allen tijde contractbreuk toe te staan. Mits dit vanuit ptjoraline.nl gebeurt.

#### Art. 5.3 Deelname afspraken

Deelname aan de trainingen of behandelingen geschiedt geheel op eigen risico. ptjoraline.nl is niet aansprakelijk voor enig blessureleed of andere schade die klanten oplopen tijdens of ten gevolge van een van onze diensten. Elk advies dat vanuit ptjoraline.nl gegeven wordt, op welke

manier dan ook, is altijd vrijblijvend en wordt op eigen risico opgevolgd.

ptjoraline.nl behoudt zich het recht om zonder opgaaft van reden klanten, per direct (zonder waarschuwing, zonder reden of zonder ingebrekestelling vooraf) de toegang tot afspraken voor on- of bepaalde tijd te ontzeggen en/of de bestaande overeenkomst te beëindigen. Indien de klant de algemene voorwaarden van ptjoraline.nl ernstig en/of herhaaldelijk schendt, de klant zich misdraagt jegens ptjoraline.nl of de klant opzettelijk schade toebrengt aan eigendommen van ptjoraline.nl of ptjoraline.nl zelf, behoudt ptjoraline.nl altijd het recht hier een schadevergoeding voor te ontvangen van €150,- en €150,- elke dag waarop de overtreding voortduurt. ptjoraline.nl wilt de klant er op attenderen, dat alle medewerkers binnen ptjoraline.nl in het bezit zijn van huidige kennis en opleidingen omtrent hun vakgebied. Kopieën van deze cursussen en opleidingen zijn door de klant te allen tijde op te vragen. Aan deze opleidingen en cursussen kunnen geen rechten worden ontleend. Ptjoraline.nl is niet aansprakelijk voor uit een opschorting van afspraken en of dienstverlening voor de klant voortvloeiende schade, indien die opschorting het gevolg is, van het verzuim van de klant of ptjoraline.nl. Indien er verzuim optreedt binnen het afgesproken tijdsbestek vanuit de klant, dient het verzuim binnen 6 maanden ingehaald te worden, tenzij schriftelijk

anders overeengekomen. Indien dit niet binnen 6 maanden ingehaald wordt, vervalt het verzuim en kan de klant geen aanspraak meer doen op de overeengekomen afspraak. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Art. 5.4 Schade of vermissing  
ptjoraline.nl kan onder geen beding aansprakelijk worden gesteld voor schade aan of vermissing van persoonlijke eigendommen, zaken of goederen die door welke oorzaak dan ook, ontstaan vóór, tijdens of na een afspraak, in het gebouw of binnen de directe omgeving van onze locatie. Aanspraak op schadevergoeding van overmacht is ptjoraline.nl nimmer gehouden enige schade te vergoeden. De klant verklaart hierbij dat alle afspraken uitsluitend zal worden ontvangen voor eigen risico en dat de kosten van enig ongeval of letsel, zelf veroorzaakt of door het opvolgen van mondelinge of schriftelijke, door ptjoraline.nl gegeven instructies, geheel door de klant wordt gedragen. Ptjoraline.nl kan hiervoor niet aansprakelijk gesteld worden (art. 5.1).

Art. 5.5 Opvolgen van instructies

Het opvolgen van welke instructie dan ook, vanuit welke diensten dan ook, vanuit ptjoraline.nl geschiedt geheel op eigen risico en is niet verplicht.

Art. 5.6 Verklaring klant

De klant verklaart hierbij dat alle afspraken uitsluitend zal worden ontvangen voor eigen risico en dat de kosten van

enig ongeval of letsel, zelf veroorzaakt of door het opvolgen van mondelinge of schriftelijke, door ptjoraline.nl gegeven instructies, geheel door de klant wordt gedragen. De klant is zich ervan bewust dat aansprakelijkheid van ptjoraline.nl voor indirecte of vervolgschade, waaronder begrepen bedrijfsschade, immateriële schade of gemiste besparingen te allen tijde is uitgesloten. De klant dient zich bewust te zijn van het feit dat het beoefenen van onze diensten risico's met zich mee kan brengen. Deze risico's kunnen ten gevolge van de alles ontstaan, de klant neemt dit voor eigen risico. Daarnaast verklaart de klant te allen tijde afstand te doen van alle rechten tot het aanvragen van een schadevergoeding ten aanzien van ptjoraline.nl. Ook niet wegens schade en interesten als gevolg van enig ongeval of letsel ten gevolge van de uitvoering van een van de diensten van ptjoraline.nl. De klant is jegens ptjoraline.nl aansprakelijk wanneer de onderneming op enigerlei wijze schade lijdt en deze schade te wijten is, aan het niet opvolgen van mondeling of schriftelijk door ptjoraline.nl gegeven instructies. De klant geeft nadrukkelijk toestemming om ptjoraline.nl te vrijwaren voor schade die de klant zelf bij andere klanten veroorzaakt. Daar tegen adviseert ptjoraline.nl elke klant zich altijd te laten verzekeren tegen ongevallen.

Art. 5.6 Diensten en materialen

Ieder gebruik van de diensten en materialen van ptjoraline.nl geschiedt geheel op eigen risico. De klant vrijwaart ptjoraline.nl wanneer er materiaal niet in orde is, of wanneer er schade is. Iedere klant dient zelf, voor elk gebruik van welke voorziening dan ook of deelname aan welke afspraak dan ook, ervan bewust te zijn en te vergewissen, of gebruik, of deelname, voor desbetreffende persoon medisch verantwoord is. De klant geeft nadrukkelijk toestemming om ptjoraline.nl te vrijwaren voor het oplopen van welke schade dan ook.

**Artikel 6. Uitvoering van de training of diensten**

Op ptjoraline.nl rust de verplichting tot het, gelet op doelstelling(en) van de discipline, afspraak en de klant, zo goed mogelijk begeleiden van de klant gedurende de overeenkomst. Hier rust geen resultaatverplichting op. De inhoud van de afspraak wordt door ptjoraline.nl bepaald. In het kader van de doelstelling(en) van de klant en de opdracht die voor ptjoraline.nl hieruit voortvloeit wordt alles naar beste inzicht, deskundigheid en vermogen uitgevoerd. Het betreft hier echter geen resultaatsverplichting, dat wil zeggen dat ptjoraline.nl niet instaat voor het resultaat en welslagen van de betreffende dienstverlening noch voor de mate waarin deze dienstverlening bijdraagt aan het door de klant gestelde doel. De klant, noch derden kunnen aan de inhoud van de verrichte afspraken en of

dienstverleningen geen rechten ontlenen. De klant vrijwaart ptjoraline.nl tegen vorderingen van derden die stellen schade te hebben geleden door of verband houdende met de door ptjoraline.nl ten behoeve van de klant verrichte behandelingen en of dienstverlening.

#### **Artikel 7. Lidmaatschap of overeenkomst**

Het is niet verplicht om een lidmaatschap of overeenkomst aan te gaan bij ptjoraline.nl. Indien dit wel het geval is, gebeurt dit uit vrije wil. De klant kiest te allen tijde zelf voor het aangaan van een lidmaatschap of overeenkomst. Het lidmaatschap en evt. extra diensten, voortvloeiend uit het lidmaatschap, gaan in per schriftelijk overeengekomen datum, voor de duur van het lidmaatschap of overeenkomst. Indien de klant het lidmaatschap of overeenkomst of extra opties één maand voor de einddatum niet opzegt, loopt het lidmaatschap door en bedraagt het lidmaatschap een opzegtermijn van 1 kalendermaand, ingaande per de eerste van de volgende maand. Indien u niet opzegt, blijft u betaling plichtig. Indien er niet tijdig, schriftelijk is opgezegd vindt nimmer restitutie plaats van de resterende maanden. Ptjoraline.nl is niet verplicht haar diensten dan alsnog te leveren. Tenzij schriftelijk anders is afgesproken.

#### **Artikel 8. Opzegging lidmaatschap of overeenkomst**

Indien er geen sprake is van een lidmaatschap of overeenkomst, is zowel ptjoraline.nl als de klant gemachtigd de afgesproken overeengekomen afspraken per direct stop te zetten. Trainingen of diensten die reeds volbracht zijn dienen alsnog betaald te worden, zodat er geen achterstallige betalingen zijn. Ptjoraline.nl behoudt het recht om reeds overgemaakte betalingen, niet te storeren mits de klant zelf de overeengekomen training(en) / dienst(en) stopzet. Zonder geldig opzeggingsformulier. Wanneer er sprake is van een lidmaatschap of overeenkomst, dient opzegging, vanuit de klant, schriftelijk te gebeuren middels het opzegformulier. Dit opzegformulier is op te vragen bij ptjoraline.nl. U dient dit formulier ingevuld en ondertekend in te leveren bij ptjoraline.nl. Een kopie van het gezamenlijk ingevulde formulier dient tevens als bewijs van de ontvangst van de aanvraag tot opzegging van het lidmaatschap alsmede de overeenkomst. De ontvangstdatum van het opzegformulier wordt gehanteerd als opzegdatum. Uitsluitend schriftelijke opzeggingen, middels het opzegformulier, worden door ptjoraline.nl in behandeling genomen. De opzegtermijn van 1 maand voor het einde van het lidmaatschap of overeenkomst wordt hierbij strikt nageleefd. Mondelinge opzeggingen worden niet in behandeling genomen.

#### **Artikel 9. Tussentijdse opzegging lidmaatschap**

Een tussentijdse beëindiging van lidmaatschap of overeenkomst is niet mogelijk tenzij: A; uw verhuist naar een locatie, buiten een straal van 50km buiten ptjoraline.nl (o.b.v. [www.routenet.nl](http://www.routenet.nl)). Op vertoon van bewijs van inschrijving van de nieuwe gemeente (u dient dit schriftelijk in te dienen, er mag geen informatie ontbreken of weggelaten worden op deze bewijsstukken). B; U om medische reden niet meer mag deelnemen, op vertoon van een schriftelijke medische verklaring van uw behandelend (huis)arts of specialist. C; U werkloos raakt op vertoon van bewijs van inschrijving bij het UWV werkbedrijf. Alleen in deze 3 gevallen, en op vertoon van het gevraagde document kan uw lidmaatschap of overeenkomst tussentijds worden beëindigd. Tenzij er schriftelijk anders is overeengekomen. Er geldt altijd een opzegtermijn van 1 kalendermaand, ingaande per 15e van de volgende maand. Betalingen omtrent onze 6 maanden dienstverleningspakketten, gaan de gehele periode door (6 maanden) en dienen binnen het opschortingstermijn worden ingehaald.

#### **Artikel 10. Onderbreking lidmaatschap of overeenkomst**

Een lidmaatschap of overeenkomst kan bij uitzondering voor maximaal een periode van 6 maanden worden opgeschort, indien u niet in staat bent om deel te nemen als gevolg van ziekte,

blesure, operatie of zwangerschap, gedurende een periode langer dan een maand. Om in aanmerking te komen voor deze opschorting moet u een onderbrekingsformulier invullen (verkrijgbaar bij ptjoraline.nl). Deze levert u ingevuld en ondertekend in bij ptjoraline.nl, samen met een schriftelijke medische verklaring van uw behandelend (huis)arts, specialist of verloskundige. Zonder medische verklaring wordt uw verzoek tot opschorting niet in behandeling genomen. ptjoraline.nl beslist over het al dan niet toekennen van de opschorting, evenals de begin- en einddatum. Opschorting kan niet met terugwerkende kracht worden toegekend. De einddatum van het lidmaatschap of overeenkomst wordt verlengd en de financiële verplichting wordt opgeschort met de duur van de tijdelijke onderbreking met maximaal 6 maanden.

## **Artikel 11.**

### **Betalingsvoorwaarden**

#### 11.1. Betalen op factuurbasis of automatische incasso

Deze betalingsvoorwaarden zijn onlosmakelijk verbonden met de klant en met ptjoraline.nl. Onze organisatie heeft contracten met verschillende zorgverzekeraars afgesloten, waardoor ptjoraline.nl, afhankelijk van de diensten, de nota's rechtstreeks bij de zorgverzekeraar kan indienen, tenzij anders afgesproken. Nota's die door de verzekeringsmaatschappij worden geweigerd omdat

bijv. de dekking is overschreden, worden bij de klant ingediend. De klant is zelf verantwoordelijk om op de hoogte te zijn van zijn of haar vergoeding. Ptjoraline.nl raadt haar klanten altijd aan om bij twijfels, uw huidige zorgverzekeraar te raadplegen. De tarieven voor de door de klant afgenomen diensten kunnen bestaan uit eenmalig verschuldigde bedragen, maandelijks of anderszins periodiek verschuldigde bedragen. De klant is onder alle omstandigheden verantwoordelijk voor de volledige betaling van de verleende diensten. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen tussen de klant en ptjoraline.nl. Afspraken dienen 24u van tevoren te worden geannuleerd. Afspraken welke niet te laat geannuleerd worden, zullen in rekening worden gebracht. Bij de bevestiging van het ondertekenen van het intakeformulier zal op factuurbasis worden medegedeeld wanneer en hoe het bedrag dient te worden voldaan. Indien de klant niet tijdig betaalt, is ptjoraline.nl gerechtigd de klant de toegang tot de diensten te ontnemen, totdat de restante betaling is voldaan. In dat geval wordt de duur van overeenkomst of lidmaatschap met de duur van de opschorting verlengd. De verplichting tot betalen blijft in deze situatie gehandhaafd. Na het verstrijken van het betalingstermijn, welke binnen ptjoraline.nl op 14 dagen staat, treedt verzuim in en staat het ptjoraline.nl vrij om zonder nadere

ingebrekestelling incasso maatregelen te nemen. Naast mogelijk declaratie zal ook de rente worden gevorderd van de afspraak zelf. Daarnaast worden alle, voor de resterende duur van de overeenkomst of lidmaatschap, verschuldigde betalingen opeisbaar en dient u deze binnen 14 dagen na opeisbaarheid te voldoen. Alle vooraf afgesproken uurtarieven zijn exclusief 21% BTW. Alle genoemde bedragen op factuurbasis zijn inclusief 21% BTW. ptjoraline.nl kan voor het afleveren van extra trainingen of diensten te allen tijde (extra) kosten in rekening brengen. Indien er onverwachtse omstandigheden, gerelateerd aan zowel positief- als negatief bedrijfsresultaat van ptjoraline.nl optreden, kunnen er eventuele kosten stijgen. ptjoraline.nl is gerechtigd de prijzen in dat geval te verhogen. Wanneer de klant niet akkoord is met eventuele prijswijzigingen, heeft de klant het recht de overeenkomst te ontbinden, ingaande per de eerste van de volgende maand. Ptjoraline.nl heeft een SEPA contract met ING en vanuit hier is ptjoraline.nl gemachtigd om automatisch te incasseren mits de klant hier rechtsgeldig schriftelijk toestemming voor heeft gegeven. Dit geschiedt via een ptjoraline.nl machtiging SEPA formulier. Indien u het niet eens bent met het geïncasseerde bedrag, kunt u deze incasso storneren binnen de daarvoor gestelde wettelijk geldende termijn door uw eigen bank opdracht te geven tot terugboeking van het

desbetreffende bedrag. Ptjoraline.nl behoudt zich het recht voor de tarieven, om deze jaarlijks per 1 januari met maximaal 5% te indexeren. De klant is dan niet gemachtigd om het lidmaatschap of overeenkomst als gevolg van tariefswijziging te ontbinden.

#### 11.2 Buitengerechtelijke incassokosten

Indien ptjoraline.nl over dient te gaan tot incasso van haar vordering op u, bent u tevens alle buitengerechtelijke incassokosten en de wettelijke rente verschuldigd. Niet gebruikte maar wel reeds betaalde diensten lopen uiteraard door. Op de diensten is het gebruikelijke BTW tarief van 21% van toepassing. Ook vraagt ptjoraline.nl een administratieve onkostenvergoeding van €45,-. Bij niet tijdige ontvangst van verschuldigde bedragen om welke reden dan ook (bijv. stornering, onvoldoende saldo etc.) wordt de incasso nog twee maal aangeboden. Indien de klant, ook na gebreke te zijn gesteld, alsnog niet aan de betalingsverplichting voldoet, is de klant in verzuim en worden ook dan de incassokosten in rekening gebracht.

#### **Artikel 12. Ziekmelding**

Indien een van de medewerkers van ptjoraline.nl, niet aanwezig kan zijn voor een afspraak, wordt verwacht dat ptjoraline.nl dit tijdig aankondigt. Alle afspraken vanuit de klant, dienen te allen tijde 24 uur van te voren afgezegd te worden. Indien de

klant het termijn van 24 uur heeft doen verstrijken behoudt ptjoraline.nl het recht om deze kosten alsnog in rekening te brengen.

#### **Artikel 13. Stagiaires**

Ptjoraline.nl is sinds januari 2018 een (bevoegd) erkend leerbedrijf. Bij het aangaan van een lidmaatschap of overeenkomst stemt de klant toe, ook begeleiding te ontvangen van onze stagiaires.

#### **Artikel 14. Geheimhouding**

Ptjoraline.nl heeft de plicht tot zwijgen t.a.v. elk geheim waarvan hij of zij weet, of redelijkerwijs moet vermoeden, dat hij of zij uit hoofde van zijn taak of beroep verplicht is te bewaren.

#### **Artikel 15. Privacy statement**

Ptjoraline.nl voldoet aan de wettelijke verplichtingen met betrekking tot geheimhoudingsplicht en persoonsregistratie richtlijnen. Tevens is uw privacy gewaarborgd met betrekking tot de wettelijke verplichtingen Bescherming Persoonsgegevens.

Ptjoraline.nl houdt een registratie bij van uw medische en persoonlijke gegevens. Op deze registratie is de wet op Persoonsgegevens (AVG) van toepassing. Deze wet bevat regels met betrekking tot het doel van de registratie, de aard van de gegevens, het beheer van de gegevens, de personen die toegang hebben tot die gegevens en het inzagerecht van de klant, die worden geregistreerd door ptjoraline.nl. Al deze zaken zijn in ons privacy statement

vastgelegd en kan de klant terugvinden op onze website.

#### **Artikel 16. Klachtenregeling**

De klant mag er vanuit gaan, dat ptjoraline.nl haar vak zo goed mogelijk uitoefent. Heeft u als klant, toch klachten over een van onze diensten of medewerkers, dan is het goed om dat kenbaar te maken. Binnen ptjoraline.nl zijn er twee vertrouwenspersonen; Orpheo (Gregory) Seymonson: teammanager, klantmanager en personal trainer. Joraline (Janne) Wielders: manager algemene zaken en personal trainer. Voor alle klachten of vertrouwen situaties kunt u bij hen terecht.

#### **Meer informatie**

Mocht u meer willen weten over onze algemene voorwaarden raden wij u vriendelijk aan om contact met ons op te nemen.

