

# Algemene voorwaarden Lifestyle & Hormones B.V.

Algemene Voorwaarden Lifestyle & Hormones B.V.

## Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle bestaande en toekomstige overeenkomsten die worden aangegaan tussen Lifestyle & Hormones B.V. en afnemer, tenzij Lifestyle & Hormones B.V. en de afnemer aan de totstandkoming van de Overeenkomst schriftelijk anders overeenkomen.

## Definities

- Lifestyle & Hormones B.V. gevestigd aan Dirk Vreekenstraat 75, 1019DP te Amsterdam, ingeschreven bij de KvK te Amsterdam onder nummer 85125024.
- Afnemer: natuurlijk persoon van welke een dienst of product afneemt bij Lifestyle & Hormones B.V. Hieronder vallen alle producten die op de website van Lifestyle & Hormones worden aangeboden.
- De Overeenkomst: de Overeenkomst tussen Lifestyle & Hormones B.V. en de afnemer.

## 1) Tot stand komen overeenkomst tussen Lifestyle & Hormones B.V. en afnemer

1. De Overeenkomst tussen Lifestyle & Hormones B.V. en de afnemer komt tot stand door middel van:
  - a. Het aanmelden, afnemen of contact voor een dienst of product via een online formulier gerelateerd aan de website van Lifestyle & Hormones B.V.
  - b. Het aanmelden, afnemen of contact voor een dienst of product via telefonisch of mailcontact bij Lifestyle & Hormones B.V.
  - c. Het aanmelden, afnemen of contact voor een dienst of product via een social media kanaal zoals Facebook, Instagram of TikTok bij Lifestyle & Hormones B.V.

2. De Overeenkomst is strikt persoonlijk en kan alleen na toestemming van Lifestyle & Hormones B.V. worden overgedragen.

## 2) Beëindiging overeenkomst tussen Lifestyle & Hormones B.V. en afnemer

1. Een afnemer heeft na het aanmelden zoals beschreven in Artikel 1.1, het recht om aan Lifestyle & Hormones B.V. mee te delen dat hij/zij afziet van de Overeenkomst

*Voor een Personal PCOS plan, consult of traject:*

- a. Zonder betaling van een boete en zonder opgaaf van een reden, binnen 14 dagen vanaf de dag van aanmelden. Deze looptijd gaat in vanaf het moment van het mondeling en/of schriftelijk overeenkomen van Overeenkomst. De opzegging dient schriftelijk/ per mail te geschieden, uiterlijk 24 uur voor het (eerste) consult.
- b. Zodra het (eerste) consult heeft plaatsgevonden kan afnemer niet meer stoppen of afzien van het traject en de Overeenkomst. De betalingsverplichting van het afgenomen product of dienst blijft dan bestaan. Als afnemer niet binnen 24 uur annuleert of niet komt opdagen tijdens het (eerste) consult, dan zal de afnemer zich aan de betaalverplichting blijven voldoen.
- c. Elk consult, al dan niet binnen een traject, kan tot 24 uur voor aanvang kosteloos worden verplaatst. Bij verplaatsing of annulering binnen 24 uur, of het verstek laten gaan, komt de sessie te vervallen en wordt deze als no-show gezien en kan deze niet worden ingehaald. Een verplaatste sessie dient te allen tijde binnen de doorlooptijd plaats te vinden.

*Voor een (fysieke) workshop:*

- a. Zonder betaling van een boete en zonder opgaaf van een reden, tot 14 dagen voor de geplande workshop datum voor volledige terugbetaling. De opzegging dient schriftelijk/ per mail te geschieden.
- b. Tegen betaling van 50%, met of zonder opgaaf van een reden, tot 7 dagen voor de geplande workshop datum. De opzegging dient schriftelijk/ per mail te geschieden.
- c. Tegen betaling van 100%, met of zonder opgaaf van reden binnen 7 dagen voor de geplande workshopdatum. De opzegging dient schriftelijk/ per mail te geschieden.

*Voor een online cursus:*

a. Zonder betaling van een boete en zonder opgave van een reden, binnen 14 dagen nadat toegang is verleend tot de online cursusomgeving. Zodra de afnemer één of meerdere video's of andere producten binnen de online omgeving heeft bekeken, is annuleren niet meer mogelijk.

*Voor artikelen in de webshop*

a. zie artikel 7; artikel 8; artikel 9; en artikel 10.

2. Consulten dienen bij voorkeur binnen 48 uur, maar minimaal 24 uur van tevoren te worden afgezegd door afnemer. Wordt een afspraak minder dan 24 uur afgezegd, dan kan de afspraak helaas niet worden ingehaald. Als de afspraak niet nagekomen wordt, wordt dit gezien als "NO-SHOW" en kan ook niet meer worden ingehaald.

3. Lifestyle & Hormones B.V. behoudt zich het recht voor bij ernstig of herhaaldelijk onaanvaardbaar gedrag vanuit de afnemer, op aangeven van een Lifestyle & Hormones B.V. medewerker de Overeenkomst te beëindigen zonder teruggave van enige betaling en zonder dat de betalingsverplichting voor de verdere contractduur vervalt. De medewerkers van Lifestyle & Hormones B.V. willen ten allertijden veilig kunnen werken. Schelden, vernederen en discriminatie worden niet getolereerd binnen Lifestyle & Hormones B.V.

4. Tijdelijke opschorting van een doorlopend traject is slechts toegestaan in geval van langdurige ziekte onder de volgende voorwaarden:

a. Opschorting is alleen mogelijk na overleggen van een medische verklaring van een arts

b. Opschorting is nooit mogelijk met terugwerkende kracht

c. De betalingsverplichting van de afnemer wordt opgeschort voor de daadwerkelijke duur van de opschorting

Op de algemene voorwaarden zoals beschreven in artikel 1 en artikel 2 gelden de volgende uitzonderingen:

### **3) Abonnementsgelden afnemer bij personal PCOS plan traject of consult**

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de afgesproken duur. De duur bedraagt een éénmalig consult, 3 maanden, 6 maanden, 9 maanden of 12 maanden, tenzij anders is overeengekomen en is niet tussentijds opzegbaar.

2. De ingangsdatum wordt bepaald bij het inschrijven. De betalingsperiode gaat in op deze ingangsdatum. Dat betekent dat de trajecten voorafgaand volledig betaald worden en dat de Afnemer achteraf de factuur voor een eventuele vergoeding voor de zorgverzekeraar ontvangt.

3. De betalingsverplichting vangt aan op het moment dat Lifestyle & Hormones B.V. de aanmelding heeft ontvangen.

4. De afnemer moet het hele traject betalen en kan niet tussentijds stoppen met het betalen van het traject.

5. Betaling van het traject dient te geschieden middels overboeking via rekening, via een betaallink bij de factuur of gaat direct via de website in de webshop. Betaling in termijnen is mogelijk middels automatische incasso. Dit moet bij aanvang worden aangevraagd bij Lifestyle & Hormones B.V..

6. De betaling dient uiterlijk 4 werkdagen vóór het eerst consult op de rekening van Lifestyle & Hormones B.V. te zijn binnengekomen. Lifestyle & Hormones B.V. is niet aansprakelijk voor eventuele storingen en/of fouten die optreden bij de overmaking van gelden. In geval zich problemen voordoen dient u contact op te nemen met uw bank.

7. Bij een niet tijdige ontvangst van het verschuldigde bedrag, wordt de afnemer een betalingsherinnering gestuurd op de dag dat de betaaltermijn is verstreken. De afnemer krijgt tot 1 dag voor het geplande gesprek de gelegenheid om het verschuldigde bedrag te voldoen. Indien de afnemer na deze periode in gebreke is, wordt de vordering ter incasso uit handen gegeven. Alle kosten die hiervoor gemaakt worden zijn voor rekening van de afnemer.

**Algemene voorwaarden – Lifestyle & Hormones B.V.**

8. Lifestyle & Hormones B.V. is gerechtigd bij een betalingsachterstand de relatie met de afnemer te beëindigen zonder dat de betalingsverplichting vervalt. Dat betekent dat als je de afspraak niet tijdig afzegt de betaalverplichting blijft bestaan.

9. Het tussentijds opschorten van de betaling is niet toegestaan.

#### **4) Verwerking persoonsgegevens**

1. Lifestyle & Hormones B.V. verwerkt persoonsgegevens van de afnemer binnen de kaders van de toepasselijke wet- en regelgeving inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, in het bijzonder de Wet bescherming persoonsgegevens, op een wijze en voor de doeleinden zoals hieronder nader omschreven.

2. In het kader van de bedrijfsvoering verwerkt Lifestyle & Hormones B.V. de persoonsgegevens voor de doeleinden:

- a. Facturatie
- b. Debiteurenadministratie
- c. Klachtenafhandeling en geschillenbeslechting
- d. Informatie aan de werkgever van de afnemer over het gebruik van het programma
- e. Ter voorkoming, opsporing en bestrijding van fraude en onregelmatigheden
- f. Voor marktonderzoek en commerciële doeleinden zoals verkoop- en sales activiteiten met betrekking tot de diensten van Lifestyle & Hormones B.V.
- g. Voor onderzoeksdoeleinden ter verbetering van de kwaliteit van de geleverde zorg

3. Lifestyle & Hormones B.V. mag deze informatie in het kader van voornoemde doelstellingen verstrekken aan een derde aan wie zij de vordering heeft overgedragen.

#### **5) Diensten en verplichtingen Lifestyle & Hormones B.V. en afnemer**

1. Lifestyle & Hormones B.V. levert diensten en producten t.b.v. de gezondheid van mensen.

2. Doordat de diensten van Lifestyle & Hormones B.V. online geleverd worden, kan Lifestyle & Hormones B.V. niet garanderen dat haar diensten op ieder moment bereikbaar zijn en dat dit op veilige wijze gebeurt of dat fouten worden opgelost of dat de diensten/producten vrij zijn van virussen of andere mogelijke schadelijke programmatuur of onderdelen.

3. Lifestyle & Hormones B.V. zal te allen tijde vertrouwelijk omgaan met alle informatie die van de afnemer ontvangen wordt. Gegevens worden nooit doorverkocht aan andere partijen. In de privacy verklaring staat omschreven hoe we met de gegevens van de client omgaan.

4. Inbreuk op rechten van de afnemer dienen per e-mail gemeld te worden op [info@lifestyleandhormones.com](mailto:info@lifestyleandhormones.com). Na de melding zal Lifestyle & Hormones B.V. de aanwezigheid van onrechtmatige informatie binnen redelijke tijd onderzoeken en zo mogelijk daartegen actie ondernemen.

5. De afnemer is niet verplicht zijn of haar huisarts te raadplegen alvorens te beginnen met Lifestyle & Hormones B.V. Het kan wel zijn dat de client een verwijfsbrief nodig heeft van de huisarts om een deel van de kosten vergoed te krijgen. Lifestyle & Hormones B.V. legt daarvoor altijd de verantwoordelijkheid neer bij de afnemer om dit te checken bij de zorgverzekeraar.

6. De afnemer is verplicht in zijn algemeenheid juiste en correcte informatie aan te leveren.

7. De afnemer heeft de plicht geen materiaal aan te leveren dat auteursrechtelijk is beschermd.

8. De afnemer verklaart dat de verschaft informatie, zoals die ter registratie, juist en volledig is en dat deze, indien deze verandert, door de afnemer zal worden aangepast.

9. De afnemer mag derden geen toegang verschaffen tot Lifestyle & Hormones B.V. geleverde adviezen en documentatie. Bij overtreding is de afnemer volledig aansprakelijk voor de directe en indirecte schade daarvan.

10. De afnemer is volledig aansprakelijk voor alle schade bij Lifestyle & Hormones B.V. en derden, ten gevolge van de door de afnemer gedeelde informatie.

11. Lifestyle & Hormones B.V. behoudt zich het recht voor om op ieder moment een deel van, of het geheel aan functionaliteit van een of meer onderdelen van Lifestyle & Hormones B.V. te wijzigen of te stoppen voor een bepaalde periode of voor altijd. Hierover zal altijd richting de afnemer gecommuniceerd worden. Ten gevolge van deze wijziging of stopzetting kan een deel of het geheel van de door de afnemer gedeelde informatie niet toegankelijk zijn of verloren gaan.

#### **6) Risico en aansprakelijkheid afnemer**

1. Lifestyle & Hormones B.V. is niet aansprakelijk voor schade van de afnemer die is ontstaan als gevolg van verkeerd gebruik van de website.

2. Lifestyle & Hormones B.V. is niet aansprakelijk voor schade van de afnemer die is ontstaan als gevolg van het verkeerd gebruik van de door Lifestyle & Hormones B.V. geleverde diensten.

3. Lifestyle & Hormones B.V. is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van onjuiste gegevens die door de afnemer zijn aangeleverd.

4. Lifestyle & Hormones B.V. is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan als gevolg van het niet op een juiste wijze opvolgen van adviezen van Lifestyle & Hormones B.V.

5. Lifestyle & Hormones B.V. is geen medische organisatie en is niet toegerust om u medisch advies te geven of een medische diagnose te stellen. Voor specifieke adviezen dient u de hulp in te roepen van een huisarts, arts of gynaecoloog.

6. Lifestyle & Hormones B.V. is niet aansprakelijk voor gevolgen die voortvloeien uit een onbekend en/of verzwegen gezondheidsaspect en is niet aansprakelijk voor schade, letsel of ziekte voortvloeiend uit of verband houdend met het gebruik van de door Lifestyle & Hormones B.V. geleverde diensten.

7. Zowel Lifestyle & Hormones B.V. als de medewerkers aanvaarden geen enkele aansprakelijkheid voor materiele of immateriële schade als gevolg van ongeval of letsel van de deelnemer en/of derden, ontstaan op welke wijze dan ook.

8. Lifestyle & Hormones B.V. en al haar medewerkers werken volledig online en daarom kunnen wij nooit aansprakelijkheid zijn voor schade, verlies of diefstal van eigendommen van de afnemer en/of derden.

#### **7) Voorwaarden overeenkomst webshop:**

1. De afnemer kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. Dit geldt alleen voor fysieke producten en niet voor online producten zoals een e-book.

2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de afnemer, of een vooraf door de afnemer aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:

-als de afnemer in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de afnemer, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. De ondernemer mag, mits hij de afnemer hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.

-als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de afnemer, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;

-bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de afnemer, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

#### **8) Levering en uitvoering webshop**

1. Lifestyle & Hormones B.V. zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen dat het bestelde item in goede staat bij de client terecht komt.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de afnemer aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt tijdens de bestelling.
3. Lifestyle & Hormones B.V. zal geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 14 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de afnemer hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De afnemer heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op geld terug van het gekochte item.
4. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij Lifestyle & Hormones B.V. tot het moment van bezorging aan de afnemer.

#### **9) Verplichtingen van de afnemer tijdens de bedenktijd voor fysieke webshop items**

1. Tijdens de bedenktijd zal de afnemer zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de afnemer het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
2. Indien de client het fysieke product terugstuurt naar Lifestyle & Hormones B.V. en het is niet meer verkoopbaar dan mag Lifestyle & Hormones B.V. het besluit nemen het geld niet terug te geven.

#### **10) Uitoefening van het herroepingsrecht op fysieke webshop items door de afnemer en kosten daarvan**

1. Als de afnemer gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd, vastgesteld in artikel 7, door middel van een e-mail aan [info@lifestyleandhormones.com](mailto:info@lifestyleandhormones.com) voor herroeping met daarin zijn/haar naam, mailadres, adresgegevens en rekeninggegevens.
2. Lifestyle & Hormones B.V. zal de afnemer de verzenddetails voor het retourproces sturen toesturen.
3. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 2 ontvangen gegevens, zendt de afnemer het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) Lifestyle & Hormones B.V. De afnemer heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
4. De afnemer zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door Lifestyle & Hormones B.V. verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
5. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de afnemer.
6. De afnemer draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product tenzij Lifestyle & Hormones B.V. heeft gemeld deze kosten zelf te dragen.
7. Bij beschadiging van het product door onzorgvuldige omgang door de afnemer zelf is de afnemer aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het product. Lifestyle & Hormones B.V. kan in dat geval besluiten het product niet terug te nemen en ook geen waarde uit te keren.

#### **11) Communicatie**

1. Er kan op verschillende manieren communicatie plaatsvinden door Lifestyle & Hormones B.V. zoals herinneringen, e-mail of anderszins.
2. De afnemer gaat ermee akkoord dat Lifestyle & Hormones B.V. hen mag benaderen voor wijzigingen van of updates voor de diensten, indien zij dit nodig acht.

## **12) Intellectueel eigendom website, webshop, artikelen, informatie, documenten en materialen**

1. Door acceptatie van deze Algemene Voorwaarden wordt uitdrukkelijk erkend door de afnemer dat alle ontwerpen, informatie, afbeeldingen en overige inhoud de producteigendom zijn van Lifestyle & Hormones B.V. en beschermd zijn door de relevante rechten van intellectuele eigendom, waaronder maar niet beperkt tot auteursrechten, merkenrechten, databankrechten, naburige rechten, octrooien en modelrechten. Afnemers mogen niet zonder toestemming van Lifestyle & Hormones B.V. eigendommen verspreiden.

2. Lifestyle & Hormones B.V. verleent de afnemer een beperkt, persoonlijk, niet-exclusief, niet sublicentieerbaar, niet-overdraagbaar en herroepelijk recht om de producten en diensten van Lifestyle & Hormones B.V. te gebruiken voor persoonlijke doeleinden en onder de voorwaarden, zoals in deze Algemene Voorwaarden gesteld.

3. De tijdens de looptijd van het programma geleverde producten en diensten blijven eigendom van Lifestyle & Hormones B.V. worden na afloop van de contractuur niet ter beschikking gesteld van de afnemer.

4. Het is de afnemer uitdrukkelijk verboden om ontwerpen, informatie, afbeeldingen en overige inhoud van Lifestyle & Hormones B.V. te kopiëren, te wijzigen, openbaar te maken, voor directe of indirecte commerciële doeleinden te gebruiken, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen met Lifestyle & Hormones B.V.

5. Het gebruik van de informatie op de website is gratis zolang afnemer deze informatie niet kopieert, verspreidt of op een andere manier gebruikt of misbruikt. Afnemer mag de informatie op deze website alleen hergebruiken volgens de regelingen van het dwingend recht.

6. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Lifestyle & Hormones B.V. is het niet toegestaan tekst, fotomateriaal of andere materialen op deze website her te gebruiken. Het intellectueel eigendom berust bij Lifestyle & Hormones B.V..

7. Indien van toepassing:

a. Voor de prijzen die op onze website staan, geldt dat wij streven naar een zo zorgvuldig mogelijke weergave van de realiteit en de bedoelde prijzen. Fouten die daarbij ontstaan en herkenbaar zijn als programmeer dan wel typefouten, vormen nooit een aanleiding om een contract dan wel overeenkomst met Lifestyle & Hormones B.V. te mogen claimen of te veronderstellen.

b. Lifestyle & Hormones B.V. streeft naar een zo actueel mogelijke website. Mocht ondanks deze inspanningen de informatie van of de inhoud op deze website onvolledig en of onjuist zijn, dan kunnen wij daarvoor geen aansprakelijkheid aanvaarden.

c. De informatie en/of producten op deze website worden aangeboden zonder enige vorm van garantie en of aanspraak op juistheid. Wij behouden ons het recht voor om deze materialen te wijzigen, te verwijderen of opnieuw te plaatsen zonder enige voorafgaande mededeling. Lifestyle & Hormones B.V. aanvaardt geen aansprakelijkheid voor enige informatie die op websites staat waarnaar wij via hyperlinks verwijzen.

## **13) Behandelvoorwaarden**

### *1. Klachten*

Lifestyle & Hormones B.V. streeft naar een optimale behandeling/begeleiding en producten. Mocht afnemer desondanks klachten, op- of aanmerkingen hebben over de behandeling of een product dan word afnemer verzocht om contact op te nemen met Lifestyle & Hormones B.V. middels een e-mail naar [info@lifestyleandhormones.com](mailto:info@lifestyleandhormones.com). De klacht zal serieus en in vertrouwen behandeld worden. Samen wordt er naar een passende oplossing gezocht.

### *2. Aansprakelijkheid*

a. De website en het aanbod is door Lifestyle & Hormones B.V. met grote zorgvuldigheid samengesteld, desondanks is Lifestyle & Hormones B.V. niet aansprakelijk of verantwoordelijk voor de volledigheid of betrouwbaarheid van de inhoud hiervan. De op de website aangeboden informatie wordt aangeboden zonder enige vorm van garantie of aanspraak op juistheid. De informatie kan op elk moment wijzigen zonder

voorafgaande mededeling van Lifestyle & Hormones B.V..

b. Adviezen gegeven door Lifestyle & Hormones B.V. worden met zorg gegeven en zijn resultaatgericht zonder dat resultaat te garanderen is. Desondanks aanvaardt Lifestyle & Hormones B.V. geen aansprakelijkheid voor schade of letsel voortvloeiend uit of verband houdend met het opvolgen van de door de diëtist verstrekte adviezen, tenzij sprake is van opzet of grove schuld vanuit de diëtist.

#### **14) Slotbepalingen**

1. Op deze voorwaarden en alle overeenkomsten aangaan door of met Lifestyle & Hormones B.V. is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen ontstaan naar aanleiding van de overeenkomst tussen Lifestyle & Hormones B.V. en een afnemer zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Nederland.
3. Door het aangaan van een programma verklaart de afnemer de Algemene Voorwaarden te kennen en te accepteren opdat deze algemene voorwaarden één geheel vormen met de inschrijving als bedoeld in artikel 3 van deze Algemene Voorwaarden en daardoor samen de overeenkomst vormen.
4. Lifestyle & Hormones B.V. is gerechtigd de Algemene Voorwaarden te wijzigen. Gewijzigde Algemene Voorwaarden gelden voor nieuwe afnemers en voor afnemers met een lopende dienst.