

Algemene voorwaarden

Lifestyle & Hormones B.V.

Inhoud

- Artikel 1 – Definities
- Artikel 2 – Gegevens van Lifestyle & Hormones
- Artikel 3 – Toepasselijkheid
- Artikel 4 – Aanbod en prijzen
- Artikel 5 – Totstandkoming van de overeenkomst
- Artikel 6 – Herroepingsrecht (bedenktijd)
- Artikel 7 – Uitvoering van consulten, trajecten en online plannen
- Artikel 8 – Looptijd, opzegging, opschorting en beëindiging
- Artikel 9 – Betaling
- Artikel 10 – Dieetadvisering, zorgverzekering en nota
- Artikel 11 – Niet-goed-geld-terug-garantie PMOS online plan
- Artikel 12 – Samenwerking met Aevita (afvaltraject met medicatie)
- Artikel 13 – Boeken en andere fysieke producten
- Artikel 14 – Digitale inhoud, challenges en gratis weggevers
- Artikel 15 – Verplichtingen van de klant
- Artikel 16 – Geen vervanging van medische zorg
- Artikel 17 – Aansprakelijkheid
- Artikel 18 – Overmacht
- Artikel 19 – Privacy, dossier en geheimhouding
- Artikel 20 – Intellectueel eigendom
- Artikel 21 – Communicatie en website
- Artikel 22 – Klachten en geschillen
- Artikel 23 – Wijziging van deze voorwaarden
- Artikel 24 – Toepasselijk recht en slotbepalingen

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden hebben de volgende begrippen de volgende betekenis:

- **Lifestyle & Hormones:** Lifestyle & Hormones B.V., de gebruiker van deze algemene voorwaarden (zie artikel 2).
- **Klant:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf (consument) en die een overeenkomst sluit met Lifestyle & Hormones of zich aanmeldt voor een gratis product.
- **Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen Lifestyle & Hormones en de klant, inclusief deze algemene voorwaarden.
- **Dienst:** iedere dienst van Lifestyle & Hormones, zoals een consult, een (groeps)traject, dieetadvisering, coaching, een groepssessie, een check-in, een online plan of het leefstijltraject bij afvallen met medicatie (zie artikel 12).
- **Traject:** een begeleidingsprogramma met een vaste looptijd, bestaande uit meerdere consulten, groepssessies, check-ins en/of online onderdelen.
- **PMOS online plan:** het online begeleidingsprogramma van Lifestyle & Hormones voor vrouwen met PMOS (voorheen PCOS), zoals op de website omschreven.
- **Overgang online plan:** het online begeleidingsprogramma van Lifestyle & Hormones voor vrouwen in de overgang, zoals op de website omschreven.
- **Online plan:** het PMOS online plan of het overgang online plan.
- **Dieetadvisering:** de begeleiding door een in het Kwaliteitsregister Paramedici geregistreerd diëtist, die (gedeeltelijk) vergoed kan worden door de zorgverzekeraar.
- **Digitale inhoud:** producten die in digitale vorm worden geleverd, zoals e-books, online challenges, (mini-)cursussen, bundels, video's, masterclasses, downloads en werkboeken.
- **Gratis weggever:** digitale inhoud of een online sessie die Lifestyle & Hormones gratis aanbiedt, zoals een download (bijvoorbeeld het PCOS Keuze Kompas) of een gratis masterclass.
- **Fysiek product:** een tastbaar product, zoals een (papieren) boek of, indien aangeboden, een supplement.
- **Aevita:** Aevita B.V., een zelfstandige aanbieder van medisch begeleid afvallen met medicatie, waarmee Lifestyle & Hormones samenwerkt (zie artikel 12).
- **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de klant gebruik kan maken van het herroepingsrecht.
- **Duurzame gegevensdrager:** ieder middel waarmee informatie ongewijzigd kan worden opgeslagen en teruggelezen, zoals e-mail.
- **Schriftelijk:** per brief of per e-mail.

Artikel 2 – Gegevens van Lifestyle & Hormones

- **Naam:** Lifestyle & Hormones B.V.
- **Vestigingsadres:** Willem van Otterloostraat 21, 3816 DH Amersfoort
- **KvK-nummer:** 85125024
- **Btw-identificatienummer:** NL863517845B01
- **E-mail:** info@lifestyleandhormones.com
- **Telefoon:** 06 58 89 91 52 (bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur)
- **Website:** www.lifestyleandhormones.com

De diëtisten van Lifestyle & Hormones zijn geregistreerd in het Kwaliteitsregister Paramedici. Registratienummers zijn op verzoek verkrijgbaar en staan op de nota.

Artikel 3 – Toepasselijkheid

- 3.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod van Lifestyle & Hormones en op iedere overeenkomst tussen Lifestyle & Hormones en de klant, ook voor gratis producten, tenzij in dit artikel of in de overeenkomst anders is bepaald.
- 3.2 Lifestyle & Hormones stelt deze algemene voorwaarden vóór het sluiten van de overeenkomst beschikbaar, op zo'n manier dat de klant ze eenvoudig kan opslaan en printen. Bij een aanmelding via de website moet de klant de voorwaarden accepteren voordat de bestelling wordt afgerond.
- 3.3 Voor het medische deel van het afvaltraject met medicatie gelden uitsluitend de voorwaarden van Aevita. Deze algemene voorwaarden gelden alleen voor de leefstijlbegeleiding door Lifestyle & Hormones (zie artikel 12).
- 3.4 Afwijkingen van deze voorwaarden gelden alleen als zij schriftelijk zijn overeengekomen.
- 3.5 Is een bepaling van deze voorwaarden nietig of wordt die vernietigd, dan blijven de overige bepalingen gewoon gelden. De ongeldige bepaling wordt dan vervangen door een geldige bepaling die zo dicht mogelijk bij de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling ligt.
- 3.6 Waar deze voorwaarden afwijken van dwingende wetgeving die de klant beschermt, gaat die wetgeving altijd voor.

Artikel 4 – Aanbod en prijzen

- 4.1 Het aanbod bevat een duidelijke omschrijving van de dienst of het product, de looptijd, de totale prijs, de betaalwijze, eventuele termijnbedragen en de manier waarop de overeenkomst tot stand komt.
- 4.2 Alle prijzen zijn in euro's. Voor consumenten zijn de prijzen inclusief btw (voor zover btw verschuldigd is) en inclusief alle verplichte kosten. Voor zorgprofessionals (bijvoorbeeld bij bijscholingen en producten voor zorgprofessionals) zijn de prijzen exclusief btw, tenzij anders vermeld. In het aanbod staat duidelijk vermeld of een prijs inclusief of exclusief btw is. Eventuele verzendkosten worden vóór het afronden van de bestelling apart vermeld.
- 4.3 Bij een prijsverlaging vermeldt Lifestyle & Hormones als 'oude prijs' de laagste prijs die in de 30 dagen voorafgaand aan de korting gold.
- 4.4 Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod, zoals een duidelijke typ- of programmeerfout in een prijs, binden Lifestyle & Hormones niet. Lifestyle & Hormones meldt dit zo snel mogelijk; de klant kan de overeenkomst dan kosteloos ontbinden.
- 4.5 Voor Nederlandstalige boeken geldt de vaste boekenprijs zoals vastgesteld door de uitgever, voor zover de Wet op de vaste boekenprijs van toepassing is.

Artikel 5 – Totstandkoming van de overeenkomst

- 5.1 De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de klant een aanbod aanvaardt, bijvoorbeeld door:
 - a. een bestelling of aanmelding via de website of een online (bestel)formulier af te ronden met een knop met de tekst 'Bestelling afrekenen' of 'Starten' of "Aanmelden", of een vergelijkbare duidelijke tekst; of
 - b. een schriftelijke offerte, aanmeldbevestiging of betaallink te accepteren die Lifestyle & Hormones na telefonisch contact, een (kennismakings)gesprek, e-mail of een bericht via social media heeft gestuurd.
- 5.2 Het enkele contact met Lifestyle & Hormones (bijvoorbeeld een vraag via e-mail, telefoon of social media, of een gratis kennismakingsgesprek) leidt nooit tot een betaalde overeenkomst.

- 5.3** Lifestyle & Hormones bevestigt de overeenkomst zo snel mogelijk per e-mail. Daarin staan in ieder geval de gekochte dienst of het gekochte product, de prijs, de informatie over het herroepingsrecht (met een link naar het modelformulier op de website) en deze algemene voorwaarden.
- 5.4** Voor een overeenkomst die telefonisch tot stand komt, is de klant pas gebonden nadat Lifestyle & Hormones het aanbod schriftelijk heeft bevestigd en de klant dit aanbod schriftelijk (bijvoorbeeld per e-mail of via de betaallink) heeft aanvaard.
- 5.5** De overeenkomst is persoonlijk. De klant mag haar deelname, account of toegang niet aan een ander overdragen of met een ander delen.
- 5.6** Lifestyle & Hormones mag een aanmelding weigeren als daar een gegronde reden voor is, bijvoorbeeld als de dienst niet passend of verantwoord is gezien de gezondheidssituatie van de klant. Eventueel al betaalde bedragen worden dan volledig terugbetaald.

Artikel 6 – Herroepingsrecht (bedenktijd)

Algemeen

- 6.1** Bij een overeenkomst die op afstand (bijvoorbeeld online, per e-mail of telefonisch) of buiten de verkoopprijsruimte is gesloten, heeft de klant het recht om de overeenkomst binnen 14 dagen zonder opgave van redenen te herroepen (ontbinden), met inachtneming van de regels hieronder.

Diensten (consulten, trajecten, dieetadvisering en online plannen)

- 6.2** De bedenktijd voor diensten gaat in op de dag na het sluiten van de overeenkomst en duurt 14 dagen.
- 6.3** In de praktijk begint een dienst meestal al binnen de bedenktijd, bijvoorbeeld doordat de klant toegang krijgt tot het videoplatform of het online platform, een intake heeft of een eerste consult of groepssessie bijwoont. Is de dienst binnen de bedenktijd begonnen (bijvoorbeeld door bij de bestelling een startmoment te kiezen of een eerste afspraak in te plannen), dan kan zij de overeenkomst na de start van de dienst niet meer kosteloos herroepen. Herroept de klant daarna alsnog binnen de bedenktijd, dan betaalt zij een bedrag dat in verhouding staat tot het deel van de dienst dat al is geleverd op het moment van herroepen. Het resterende bedrag wordt terugbetaald.
- 6.4** Het herroepingsrecht vervalt zodra de dienst volledig is uitgevoerd, mits de klant vooraf uitdrukkelijk heeft ingestemd met de uitvoering tijdens de bedenktijd en heeft verklaard dat zij haar herroepingsrecht verliest zodra de dienst volledig is uitgevoerd.
- 6.5** Heeft de klant niet uitdrukkelijk verzocht om de dienst binnen de bedenktijd te laten beginnen, dan is zij bij herroeping geen vergoeding verschuldigd voor het deel van de dienst dat al is geleverd.

Digitale inhoud (e-books, challenges, online cursussen, bundels, masterclasses, downloads)

- 6.6** Voor digitale inhoud die niet op een fysieke drager wordt geleverd, geldt een bedenktijd van 14 dagen vanaf het sluiten van de overeenkomst. Het herroepingsrecht vervalt echter zodra de levering (bijvoorbeeld het beschikbaar stellen van de download of het openen van de toegang) is begonnen, als:
- de klant vooraf uitdrukkelijk heeft ingestemd met directe levering binnen de bedenktijd;
 - de klant heeft verklaard dat zij daarmee afstand doet van haar herroepingsrecht; en
 - Lifestyle & Hormones deze instemming en verklaring aan de klant heeft bevestigd op een duurzame gegevensdrager (bijvoorbeeld in de orderbevestiging per e-mail).
- 6.7** Is niet aan alle voorwaarden van lid 6.6 voldaan, dan behoudt de klant haar herroepingsrecht en is zij bij herroeping geen vergoeding verschuldigd. Herroept de klant, dan ziet zij af van het gebruik van de digitale inhoud en stelt zij deze niet aan derden beschikbaar.

Fysieke producten (boeken en eventuele andere tastbare producten)

- 6.8** Voor fysieke producten gaat de bedenktijd van 14 dagen in op de dag nadat de klant (of een door haar aangewezen derde die niet de vervoerder is) het product heeft ontvangen. Bestaat een bestelling uit meerdere producten of zendingen, dan gaat de bedenktijd in op de dag na ontvangst van het laatste product of de laatste zending.
- 6.9** Tijdens de bedenktijd gaat de klant zorgvuldig om met het product en de verpakking. Zij pakt het product alleen uit of gebruikt het alleen voor zover nodig om de aard, kenmerken en werking vast te stellen, zoals dat ook in een winkel zou mogen. Is het product meer gebruikt of beschadigd, dan is de klant aansprakelijk voor de waardevermindering en mag Lifestyle & Hormones dit bedrag in mindering brengen op de terugbetaling.
- 6.10** Het herroepingsrecht geldt niet voor verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken (bijvoorbeeld geopende supplementen).

Hoe herroept de klant?

- 6.11** De klant kan herroepen via:
- a. de herroepingsfunctie op de website (de knop of link 'Hier de overeenkomst herroepen' op lifestyleandhormones.com/herroepen). Na het invullen van haar naam, de gegevens van de bestelling en haar e-mailadres bevestigt de klant de herroeping met de knop 'Herroeping bevestigen'; of
 - b. een andere ondubbelzinnige verklaring, bijvoorbeeld een e-mail aan info@lifestyleandhormones.com.
- 6.12** Lifestyle & Hormones stuurt de klant na ontvangst van de herroeping onverwijld een ontvangstbevestiging per e-mail, met daarin de inhoud van de herroeping en de datum en het tijdstip van ontvangst.
- 6.13** De klant heeft op tijd herroepen als zij de herroeping vóór het einde van de bedenktijd verstuurt.

Gevolgen van herroeping

- 6.14** Lifestyle & Hormones betaalt alle betalingen van de klant, inclusief de standaard verzendkosten, zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van de herroeping terug, met inachtneming van lid 6.3 en 6.9. Terugbetaling gebeurt met hetzelfde betaalmiddel dat de klant heeft gebruikt, tenzij de klant instemt met een andere methode. Heeft de klant gekozen voor een duurdere verzendmethode dan de goedkoopste standaardlevering, dan worden de extra kosten niet terugbetaald.
- 6.15** Bij fysieke producten mag Lifestyle & Hormones wachten met terugbetalen totdat zij het product heeft ontvangen of de klant heeft aangetoond dat zij het product heeft teruggezonden, afhankelijk van welk moment eerder valt.
- 6.16** De klant zendt het fysieke product zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 14 dagen na de herroeping terug, met alle geleverde toebehoren en zo mogelijk in de originele verpakking, volgens de retourinstructies van Lifestyle & Hormones. De directe kosten van het terugzenden zijn voor rekening van de klant. Het risico en de bewijslast van het op tijd en correct terugzenden liggen bij de klant.
- 6.17** Wordt een (hoofd)overeenkomst herroepen, dan worden aanvullende overeenkomsten die daarmee samenhangen van rechtswege ontbonden, voor zover de wet dat bepaalt.

Artikel 7 – Uitvoering van consulten, trajecten en online plannen

- 7.1** Lifestyle & Hormones voert de diensten zorgvuldig en naar beste kunnen uit, volgens de professionele standaard en, voor dieetadvisering, volgens de beroepsnormen voor diëtisten. Lifestyle & Hormones heeft een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting: een bepaald resultaat (zoals

gewichtsverlies of vermindering van klachten) kan niet worden gegarandeerd, behalve voor zover artikel 11 (garantie PMOS online plan) anders bepaalt.

- 7.2** De diensten worden (grotendeels) online geleverd, bijvoorbeeld via videobellen, een online platform, app of e-mail. De klant zorgt zelf voor een geschikt apparaat, een stabiele internetverbinding en een rustige, privé-omgeving tijdens de sessies.
- 7.3** Een traject heeft een vaste doorlooptijd, die in het aanbod staat. Consulten en sessies moeten binnen die doorlooptijd plaatsvinden. Niet gebruikte sessies vervallen na afloop van de doorlooptijd, tenzij de overeenkomst is opgeschort (artikel 8.5) of de oorzaak bij Lifestyle & Hormones ligt.
- 7.4** Een individueel consult kan tot 24 uur vóór aanvang kosteloos worden verplaatst of geannuleerd, per e-mail of via het boekingssysteem. Bij verplaatsen of annuleren binnen 24 uur, of als de klant niet verschijnt, vervalt het consult en kan het niet worden ingehaald. Bij een los consult is de klant het volledige tarief verschuldigd. Een vervallen consult wordt niet bij de zorgverzekeraar gedeclareerd.
- 7.5** Groepsessies en check-ins vinden plaats op vaste momenten en kunnen niet individueel worden verplaatst. Als een opname beschikbaar is, kan de klant de sessie terugkijken. Groepsessies worden alleen opgenomen als dat vooraf is gemeld; deelnemers kunnen dan hun camera en naam uitzetten.
- 7.6** Moet Lifestyle & Hormones een afspraak verzetten (bijvoorbeeld door ziekte van de diëtist of coach), dan meldt zij dit zo snel mogelijk en wordt een nieuwe afspraak gepland. Dit gaat niet ten koste van de doorlooptijd van de klant. Lifestyle & Hormones mag de begeleiding (tijdelijk) laten overnemen door een andere gekwalificeerde diëtist of coach.
- 7.7** Lifestyle & Hormones mag de inhoud, het platform of de vorm van haar diensten aanpassen, zolang de kern en de kwaliteit van wat de klant heeft gekocht gelijk blijven. Wijzigingen die voor de klant een wezenlijk nadeel opleveren, geven de klant het recht de overeenkomst kosteloos te beëindigen, waarbij het niet-geleverde deel naar verhouding wordt terugbetaald.

Artikel 8 – Looptijd, opzegging, opschorting en beëindiging

- 8.1** Een traject en een online plan worden aangegaan voor de looptijd die in het aanbod staat (bijvoorbeeld 3 of 6 maanden). Behoudens het herroepingsrecht (artikel 6) en de overige gevallen in dit artikel kan zo'n overeenkomst niet tussentijds worden opgezegd. Na afloop van de looptijd eindigt de overeenkomst automatisch, zonder dat opzegging nodig is.
- 8.2** Wordt een abonnement of lidmaatschap aangeboden dat na de eerste periode automatisch doorloopt, dan staat dat duidelijk in het aanbod. Na de eerste periode kan de klant zo'n abonnement dan op ieder moment opzeggen met een opzegtermijn van maximaal één maand. Een eerste periode duurt nooit langer dan één jaar.
- 8.3** De klant kan opzeggen per e-mail aan info@lifestyleandhormones.com of op dezelfde manier als waarop de overeenkomst is gesloten (bij online afsluiten: ook online). Lifestyle & Hormones bevestigt de opzegging per e-mail.
- 8.4** Stopt de klant zelf eerder met een traject (zonder dat sprake is van herroeping of een van de situaties uit lid 8.5 of 8.7), dan blijft de klant de volledige prijs verschuldigd.
- 8.5** Kan de klant door ernstige of langdurige ziekte, een ongeval, een complicatie bij zwangerschap of een vergelijkbare ingrijpende situatie tijdelijk niet deelnemen, dan kan zij Lifestyle & Hormones verzoeken het traject op te schorten. Hiervoor geldt:
 - a. het verzoek wordt schriftelijk en zo snel mogelijk gedaan; opschorting met terugwerkende kracht is niet mogelijk;
 - b. Lifestyle & Hormones kan vragen om een verklaring van een arts waaruit blijkt dat deelname tijdelijk niet mogelijk is; een diagnose hoeft daarin niet te staan;

- c. tijdens de opschorting worden de doorlooptijd en eventuele termijnbetalingen stilgezet, voor maximaal 3 maanden; daarna wordt het traject hervat of in overleg beëindigd, waarbij het niet-geleverde deel naar verhouding wordt terugbetaald.
- 8.6** Lifestyle & Hormones mag de overeenkomst met directe ingang schriftelijk beëindigen als de klant zich ernstig of herhaaldelijk grensoverschrijdend gedraagt tegenover medewerkers of andere deelnemers (zoals schelden, bedreigen, intimideren, vernederen of discrimineren), vertrouwelijke informatie van andere deelnemers deelt, of materialen in strijd met artikel 20 verspreidt. De klant blijft dan de prijs verschuldigd voor de al geleverde diensten en is daarnaast aansprakelijk voor de schade die Lifestyle & Hormones door de beëindiging lijdt, voor zover de wet dat toestaat.
- 8.7** Stopt Lifestyle & Hormones met een dienst voordat de looptijd voorbij is, zonder dat dit aan de klant te wijten is, dan betaalt Lifestyle & Hormones het niet-geleverde deel naar verhouding terug.

Artikel 9 – Betaling

- 9.1** Betaling vindt plaats via de website (bijvoorbeeld iDEAL), via een betaallink of via overboeking op basis van een factuur, zoals in het aanbod vermeld.
- 9.2** Betaling in termijnen is mogelijk als dit in het aanbod staat of vooraf is afgesproken, en verloopt via automatische incasso. Het aantal termijnen, de termijnbedragen en het totaalbedrag staan vooraf in het aanbod. Bij betaling in termijnen blijft de klant het totale bedrag verschuldigd, ook als zij eerder stopt (behoudens artikel 6 en 8).
- 9.3** Voor een traject moet de (eerste) betaling uiterlijk 4 werkdagen vóór het eerste consult of de eerste groepssessie zijn ontvangen, tenzij anders afgesproken. Voor digitale inhoud en fysieke producten geldt betaling bij bestelling.
- 9.4** Betaalt de klant niet op tijd, dan stuurt Lifestyle & Hormones eerst een kosteloze betalingsherinnering. Betaalt de klant daarna nog niet, dan stuurt Lifestyle & Hormones een aanmaning waarin de klant nog 14 dagen de tijd krijgt om te betalen, met vermelding van de incassokosten die in rekening worden gebracht als betaling uitblijft.
- 9.5** Is na die 14 dagen nog niet betaald, dan is de klant de wettelijke rente en de buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd, die niet hoger zijn dan het wettelijk maximum volgens het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten. Lifestyle & Hormones mag de vordering dan uit handen geven.
- 9.6** Zolang de klant een betalingsachterstand heeft, mag Lifestyle & Hormones na een schriftelijke waarschuwing de levering van haar diensten (zoals sessies of toegang tot online materialen) opschorten. De betalingsverplichting blijft in dat geval bestaan. Duurt de achterstand langer dan 30 dagen, dan mag Lifestyle & Hormones de overeenkomst beëindigen; de klant blijft dan het bedrag verschuldigd voor de al geleverde diensten en de schade die Lifestyle & Hormones lijdt, voor zover de wet dat toestaat.
- 9.7** Lifestyle & Hormones is niet verantwoordelijk voor storingen of fouten bij de bank of betaaldienstverlener van de klant.
- 9.8** Onjuistheden in een factuur of betaling meldt de klant zo snel mogelijk aan Lifestyle & Hormones.

Artikel 10 – Dieetadvisering, zorgverzekering en nota

- 10.1** Het onderdeel dieetadvisering van een traject of van een online plan wordt uitgevoerd door een geregistreerd diëtist. Dit deel kan, afhankelijk van de polis van de klant, (gedeeltelijk) worden vergoed door de zorgverzekeraar. Vergoeding uit de basisverzekering kan ten laste gaan van het eigen risico.

- 10.2** Een verwijzing van de huisarts is voor een diëtist niet verplicht. Sommige zorgverzekeraars stellen een verwijzing wel als voorwaarde voor vergoeding. De klant is zelf verantwoordelijk om vooraf bij haar zorgverzekeraar na te gaan of en hoeveel zij vergoed krijgt en onder welke voorwaarden.
- 10.3** De klant betaalt de volledige prijs aan Lifestyle & Hormones en ontvangt voor het onderdeel dieetadvisering een nota die zij zelf bij de zorgverzekeraar kan indienen. De nota wordt binnen één maand na afloop van het traject toegestuurd. Op de nota staat alleen de dieetadvisering die daadwerkelijk is geleverd.
- 10.4** Lifestyle & Hormones kan niet garanderen dat (een deel van) de nota wordt vergoed. Vergoedingen hangen af van de polis en het beleid van de zorgverzekeraar en kunnen wijzigen. Het niet (volledig) vergoed krijgen van de nota is geen reden om de overeenkomst te ontbinden of de betaling op te schorten.
- 10.5** Onderdelen die geen dieetadvisering zijn (zoals coaching, online modules, groepscommunity, recepten of werkboeken), worden niet op de nota vermeld en worden niet door de zorgverzekeraar vergoed.

Artikel 11 – Niet-goed-geld-terug-garantie PMOS online plan

Wat houdt de garantie in?

- 11.1** Op het PMOS online plan geeft Lifestyle & Hormones een niet-goed-geld-terug-garantie. Heeft de klant het plan volledig en actief gevolgd (zie lid 11.4) en heeft zij toch geen verbetering ervaren ten opzichte van haar startmeting, dan betaalt Lifestyle & Hormones het deel van de prijs terug dat niet door de zorgverzekeraar is vergoed (zie lid 11.6).
- 11.2** Deze garantie is een extra, vrijwillige toezegging. Zij komt bovenop de wettelijke rechten van de klant (zoals het herroepingsrecht en het recht op een dienst die aan de overeenkomst beantwoordt) en beperkt die rechten niet.
- 11.3** Garantiegever is Lifestyle & Hormones B.V. (gegevens in artikel 2). De garantie geldt uitsluitend voor het PMOS online plan, gekocht door een klant woonachtig in Nederland of België, en niet voor andere trajecten, losse consulten, challenges, digitale inhoud, boeken, fysieke producten of diensten van Aevita.

Voorwaarden

- 11.4** De klant kan alleen een beroep doen op de garantie als zij aan alle onderstaande voorwaarden voldoet:
- zij heeft het PMOS online plan volledig betaald en heeft geen betalingsachterstand;
 - zij heeft het plan gedurende de volledige looptijd gevolgd en niet eerder beëindigd of laten opschorten;
 - zij heeft bij de start de intakevragenlijst en de startmeting volledig en naar waarheid ingevuld, inclusief haar gezondheidssituatie, medicatie en persoonlijke doelen, en aan het einde van het plan de eindmeting ingevuld;
 - zij heeft alle modules/lessen van het plan doorlopen (zoals zichtbaar in het online platform);
 - zij was live aanwezig bij minimaal 80% van de groeps sessies of check-ins, of heeft de gemiste sessies binnen 7 dagen teruggekeken als een opname beschikbaar was, en heeft alle geplande individuele consulten met de diëtist bijgewoond;
 - zij heeft in minimaal 80% van de weken de wekelijkse check-in/het voortgangsformulier (en, als dat onderdeel van het plan is, het eetdagboek) volledig ingevuld en ingeleverd;
 - zij heeft de adviezen en het persoonlijke voedings- en leefstijlplan naar redelijkheid toegepast, wat blijkt uit de check-ins en de gesprekken met de diëtist;
 - zij heeft vóór het indienen van het verzoek een (online) evaluatiegesprek gehad met de diëtist of coach, waarin samen is gekeken naar de resultaten en naar mogelijke aanpassingen;

- i. zij doet het verzoek binnen 14 dagen na het einde van de looptijd van het plan (zie lid 11.7); en
- j. zij heeft niet eerder een beroep gedaan op een garantie van Lifestyle & Hormones (de garantie kan één keer per persoon worden gebruikt).

11.5 De garantie geldt niet:

- a. als de klant de overeenkomst heeft herroepen; in dat geval geldt artikel 6;
- b. als de klant bij de intake of tijdens het plan onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven over haar gezondheid, medicatie of omstandigheden;
- c. als er tijdens het plan een ingrijpende verandering in de gezondheidssituatie is opgetreden die de resultaten redelijkerwijs beïnvloedt, zoals een zwangerschap, een operatie, het starten, stoppen of wijzigen van hormoonbehandeling of (afval)medicatie, tenzij de klant dit direct heeft gemeld en het plan in overleg met de diëtist is aangepast;
- d. als de klant het plan heeft gevolgd met een (gedeeltelijke) gratis deelname, een deelname die door een werkgever of andere derde is betaald, of een deelname die met meer dan 25% korting is gekocht;
- e. bij misbruik of fraude, zoals het delen van account of materialen met anderen, of het doen van meerdere garantieverzoeken via verschillende accounts.

Hoogte van de terugbetaling

11.6 De terugbetaling is gelijk aan het bedrag dat de klant zelf voor het PMOS online plan aan Lifestyle & Hormones heeft betaald, verminderd met het bedrag dat de zorgverzekeraar voor de nota dieetadvisering heeft uitgekeerd of nog zal uitkeren. Daarbij geldt:

- a. de klant dient de nota eerst bij haar zorgverzekeraar in en stuurt bij haar verzoek het declaratieoverzicht van de zorgverzekeraar mee, waaruit blijkt welk bedrag is vergoed;
- b. een bedrag dat de zorgverzekeraar met het eigen risico heeft verrekend, geldt als niet vergoed en wordt dus wel terugbetaald;
- c. stuurt de klant geen declaratieoverzicht mee (bijvoorbeeld omdat zij de nota niet heeft ingediend), dan wordt het bedrag van de nota dieetadvisering niet terugbetaald en alleen het overige deel van de prijs;
- d. de nota zelf wordt niet gecrediteerd; het door de zorgverzekeraar vergoede deel wordt nooit (ook niet gedeeltelijk) aan de klant terugbetaald;
- e. kosten van fysieke producten, boeken, verzendkosten, bankkosten en diensten van derden (zoals Aevita) worden niet terugbetaald.

Hoe doet de klant een beroep op de garantie?

11.7 De klant stuurt een e-mail naar info@lifestyleandhormones.com met als onderwerp 'Beroep op garantie PMOS online plan', met daarin haar naam, de startdatum van het plan, een korte toelichting en het declaratieoverzicht van de zorgverzekeraar (lid 11.6).

11.8 Lifestyle & Hormones beoordeelt het verzoek aan de hand van de voorwaarden in lid 11.4 en 11.5 en de gegevens uit het platform en de check-ins, en laat de klant binnen 14 dagen na ontvangst van het volledige verzoek schriftelijk en gemotiveerd weten of het verzoek wordt toegekend.

11.9 Wordt het verzoek toegekend, dan betaalt Lifestyle & Hormones het bedrag binnen 14 dagen daarna terug op de rekening van de klant. Vanaf dat moment vervalt de toegang tot het online platform en de materialen van het plan.

11.10 Is de klant het niet eens met de beslissing, dan kan zij een klacht indienen volgens artikel 22.

Artikel 12 – Samenwerking met Aevita (afvaltraject met medicatie)

- 12.1** Lifestyle & Hormones werkt samen met Aevita B.V., gevestigd in Soest. Aevita is een zelfstandige aanbieder van medisch begeleid afvallen en staat volledig los van Lifestyle & Hormones. Lifestyle & Hormones is geen arts, geen apotheek en geen aanbieder van medicatie.
- 12.2** Alles wat met medicatie te maken heeft, valt uitsluitend onder de verantwoordelijkheid van Aevita. Dit betreft onder meer: de (medische) intake, de beoordeling of medicatie passend en verantwoord is, het voorschrijven, de levering, de dosering, de medische begeleiding, bijwerkingen en de betaling van deze onderdelen. Hiervoor sluit de klant een aparte overeenkomst met Aevita, waarop de voorwaarden en het privacybeleid van Aevita van toepassing zijn. Lifestyle & Hormones is geen partij bij die overeenkomst.
- 12.3** De klant betaalt alle kosten van Aevita rechtstreeks aan Aevita. Vragen, klachten, opzeggingen en terugbetalingen die betrekking hebben op de diensten of producten van Aevita, richt de klant aan Aevita.
- 12.4** Lifestyle & Hormones verzorgt uitsluitend de leefstijlbegeleiding (zoals voeding, beweging, slaap, stress en hormonale gezondheid). Hiervoor sluit de klant een aparte overeenkomst met Lifestyle & Hormones en betaalt zij rechtstreeks aan Lifestyle & Hormones. Op die overeenkomst zijn deze algemene voorwaarden van toepassing.
- 12.5** De overeenkomst met Aevita en de overeenkomst met Lifestyle & Hormones zijn van elkaar onafhankelijk. Het beëindigen van de ene overeenkomst leidt niet automatisch tot beëindiging van de andere, behalve voor zover de wet anders bepaalt. Besluit Aevita na de intake dat medicatie voor de klant niet passend is, dan kan de klant de overeenkomst met Lifestyle & Hormones kosteloos ontbinden, zolang de begeleiding nog niet is gestart, of de begeleiding voortzetten als regulier leefstijltraject.
- 12.6** Lifestyle & Hormones geeft geen advies over het starten, stoppen, doseren of combineren van medicatie. Vragen hierover stelt de klant aan Aevita of aan haar eigen arts. Bij bijwerkingen of andere medische klachten neemt de klant direct contact op met Aevita, haar huisarts of, in spoedgevallen, de huisartsenpost of 112.
- 12.7** Lifestyle & Hormones is niet aansprakelijk voor de (medische) beslissingen, handelingen, producten of diensten van Aevita, waaronder de werking, bijwerkingen, beschikbaarheid, levering en prijs van medicatie.
- 12.8** Lifestyle & Hormones en Aevita wisselen alleen persoonsgegevens (waaronder gezondheidsgegevens) van de klant uit als de klant daarvoor vooraf uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven. De klant kan deze toestemming altijd intrekken.
- 12.9** De niet-goed-geld-terug-garantie uit artikel 11 is niet van toepassing op de diensten en producten van Aevita.

Artikel 13 – Boeken en andere fysieke producten

- 13.1** Lifestyle & Hormones levert fysieke producten op het adres dat de klant bij de bestelling heeft opgegeven, binnen Nederland en België.
- 13.2** Lifestyle & Hormones levert zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 30 dagen na de bestelling, tenzij een andere levertermijn is afgesproken. Loopt de levering vertraging op of kan een bestelling niet (volledig) worden geleverd, dan hoort de klant dit uiterlijk binnen 30 dagen na de bestelling. De klant kan de overeenkomst in dat geval kosteloos ontbinden en krijgt het betaalde bedrag binnen 14 dagen terug.
- 13.3** Het risico van beschadiging of verlies van producten ligt bij Lifestyle & Hormones tot het moment dat het product aan de klant (of een door haar aangewezen derde die niet de vervoerder is) is bezorgd.

- 13.4** Lifestyle & Hormones staat ervoor in dat de producten beantwoorden aan de overeenkomst (wettelijke garantie). Is een product beschadigd of niet in orde, dan meldt de klant dit binnen een redelijke termijn nadat zij het gebrek heeft ontdekt, bij voorkeur binnen twee maanden, met een foto. Lifestyle & Hormones zorgt dan voor herstel, vervanging of terugbetaling, overeenkomstig de wet.

Artikel 14 – Digitale inhoud, challenges en gratis weggevers

- 14.1** Na betaling ontvangt de klant de digitale inhoud of toegang daartoe per e-mail of via het online platform. De klant krijgt toegang gedurende de periode die in het aanbod staat. Staat daar niets, dan heeft de klant ten minste 12 maanden toegang tot online materialen en kunnen e-books en downloads blijvend worden bewaard.
- 14.2** Een challenge vindt plaats op de data die in het aanbod staan. Een live onderdeel dat de klant mist, kan niet worden ingehaald, tenzij een opname beschikbaar wordt gesteld.
- 14.3** Lifestyle & Hormones zorgt ervoor dat de digitale inhoud beantwoordt aan de overeenkomst en levert de updates die nodig zijn om de inhoud gedurende de toegangsperiode goed te laten werken. Werkt iets niet, dan meldt de klant dit via info@lifestyleandhormones.com en lost Lifestyle & Hormones dit binnen een redelijke termijn kosteloos op. Lukt dat niet, dan heeft de klant de rechten die de wet haar geeft, zoals prijsvermindering of ontbinding.
- 14.4** De klant zorgt zelf voor apparatuur en software die geschikt zijn om de digitale inhoud te gebruiken, zoals vermeld in het aanbod. Een eventueel account en wachtwoord zijn persoonlijk en mogen niet met anderen worden gedeeld.
- 14.5** Gratis weggevers (zoals downloads en gratis masterclasses) worden gratis en zonder verdere verplichtingen aangeboden. De klant ontvangt de weggever nadat zij haar naam en e-mailadres heeft opgegeven. Lifestyle & Hormones mag het aanbod van gratis weggevers op ieder moment wijzigen of beëindigen. De wettelijke rechten die ook voor gratis digitale inhoud gelden, blijven van toepassing.
- 14.6** Als de klant bij het aanvragen van een gratis weggever daarvoor toestemming geeft, ontvangt zij daarnaast de nieuwsbrief en e-mails van Lifestyle & Hormones met tips en aanbiedingen. De klant kan zich daarvoor op ieder moment kosteloos afmelden via de afmeldlink in iedere e-mail.
- 14.7** Een gratis masterclass of andere gratis online sessie wordt niet opgenomen, tenzij dat vooraf is gemeld. Lifestyle & Hormones mag een gratis sessie verplaatsen of annuleren; aangemelde deelnemers worden daarover per e-mail geïnformeerd.

Artikel 15 – Verplichtingen van de klant

- 15.1** De klant geeft Lifestyle & Hormones bij de intake en tijdens de begeleiding alle informatie die redelijkerwijs nodig is voor een goede en veilige begeleiding, naar waarheid en volledig. Dit geldt in het bijzonder voor informatie over haar gezondheid, (eet)stoornissen, medicatie, supplementen, zwangerschap of kinderwens, allergieën en behandelingen door andere zorgverleners. Wijzigingen daarin meldt de klant zo snel mogelijk.
- 15.2** De klant houdt haar contactgegevens actueel.
- 15.3** De klant respecteert de privacy van andere deelnemers. Wat in groepssessies en in de online community wordt gedeeld, is vertrouwelijk en mag niet buiten de groep worden gedeeld, opgenomen of gefotografeerd (inclusief schermafbeeldingen).
- 15.4** De klant plaatst in de community of op het platform geen inhoud die onrechtmatig, beledigend of discriminerend is, of die inbreuk maakt op rechten van anderen (zoals auteursrecht of privacy). Lifestyle & Hormones mag zulke inhoud verwijderen.

- 15.5** Meent de klant dat op het platform of in de community inhoud staat die onrechtmatig is of haar rechten schendt, dan kan zij dit melden via info@lifestyleandhormones.com. Lifestyle & Hormones onderzoekt de melding binnen een redelijke termijn en neemt zo nodig maatregelen.

Artikel 16 – Geen vervanging van medische zorg

- 16.1** Lifestyle & Hormones biedt dieetadvisering door geregistreerde diëtisten en leefstijlbegeleiding. Lifestyle & Hormones stelt geen medische diagnoses, schrijft geen medicatie voor en vervangt geen behandeling door een huisarts, gynaecoloog, endocrinoloog of andere arts.
- 16.2** Heeft de klant (vermoedelijk) een medische aandoening, zoals PMOS, endometriose of klachten rond de overgang, dan wordt geadviseerd de diagnose en behandeling af te stemmen met een arts. De klant stopt of wijzigt nooit voorgeschreven medicatie zonder overleg met haar arts.
- 16.3** Signaleert de diëtist of coach klachten die medische beoordeling nodig hebben, dan adviseert zij de klant contact op te nemen met haar huisarts of specialist. Met toestemming van de klant kan de diëtist informatie uitwisselen met de huisarts of andere betrokken zorgverleners.
- 16.4** Algemene informatie op de website, social media, in de podcast, blogs, e-books en gratis weggevers is bedoeld als algemene informatie en is geen persoonlijk medisch of dieetadvies.

Artikel 17 – Aansprakelijkheid

- 17.1** Lifestyle & Hormones is aansprakelijk voor schade die de klant lijdt doordat Lifestyle & Hormones haar verplichtingen niet of niet goed nakomt, met inachtneming van de beperkingen in dit artikel.
- 17.2** Lifestyle & Hormones is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van:
- a. onjuiste of onvolledige informatie van de klant, of het verzwijgen van relevante gezondheidsinformatie;
 - b. het niet of niet juist opvolgen van adviezen, of het verkeerd gebruiken van producten of diensten;
 - c. beslissingen die de klant neemt op basis van algemene informatie (artikel 16.4);
 - d. handelen of nalaten van derden, waaronder Aevita en andere zorgverleners (artikel 12.7);
 - e. tijdelijke onbereikbaarheid van de website, het platform of de verbinding, voor zover Lifestyle & Hormones dit redelijkerwijs niet kon voorkomen.
- 17.3** Is Lifestyle & Hormones aansprakelijk, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat haar beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering in het betreffende geval uitkeert. Keert de verzekering niet uit, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat de klant voor de betreffende dienst of het betreffende product heeft betaald. Lifestyle & Hormones is niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade of gederfde inkomsten.
- 17.4** De beperkingen in dit artikel gelden niet als de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Lifestyle & Hormones of haar leidinggevendenden, en gelden ook niet voor zover de wet een beperking of uitsluiting niet toestaat, zoals bij letsel of overlijden als gevolg van een tekortkoming in de dieetadvisering.
- 17.5** De klant is aansprakelijk voor schade die Lifestyle & Hormones of anderen lijden doordat de klant deze voorwaarden overtreedt, bijvoorbeeld door materialen te verspreiden of vertrouwelijke informatie van andere deelnemers te delen, volgens de regels van de wet.

Artikel 18 – Overmacht

- 18.1** Lifestyle & Hormones is niet gehouden tot het nakomen van een verplichting als zij daartoe verhinderd is door overmacht, zoals langdurige ziekte van een diëtist of coach zonder beschikbare vervanging,

storingen bij internet-, platform- of betaaldienstverleners, overheidsmaatregelen of andere omstandigheden buiten haar invloed.

- 18.2** Duurt de overmacht langer dan 30 dagen, dan kunnen beide partijen de overeenkomst schriftelijk ontbinden. Het niet-geleverde deel wordt dan naar verhouding terugbetaald.

Artikel 19 – Privacy, dossier en geheimhouding

- 19.1** Lifestyle & Hormones verwerkt persoonsgegevens van de klant in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG. In de privacyverklaring op de website staat welke gegevens worden verwerkt, voor welke doelen, op welke grondslag, hoe lang ze worden bewaard en welke rechten de klant heeft.
- 19.2** Gezondheidsgegevens zijn bijzondere persoonsgegevens. Lifestyle & Hormones verwerkt deze alleen voor zover dat nodig is voor een goede begeleiding en dieetadvisering, of met uitdrukkelijke toestemming van de klant.
- 19.3** Voor dieetadvisering houdt de diëtist een dossier bij, zoals de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) voorschrijft. Dit dossier wordt in beginsel 20 jaar bewaard. De klant heeft recht op inzage in en een afschrift van haar dossier en kan verzoeken om (gedeeltelijke) vernietiging, voor zover de wet dat toelaat.
- 19.4** De diëtisten en medewerkers van Lifestyle & Hormones hebben een geheimhoudingsplicht. Informatie over de klant wordt niet zonder haar uitdrukkelijke toestemming gedeeld met derden, zoals haar huisarts, Aevita of haar werkgever, tenzij de wet dit verplicht.
- 19.5** Lifestyle & Hormones verkoopt nooit persoonsgegevens aan anderen. Gegevens worden alleen gedeeld met partijen die nodig zijn voor de uitvoering van de overeenkomst (zoals het online platform, betaaldienstverlener, boekhouder en een incassobureau bij wanbetaling), op basis van een verwerkersovereenkomst waar dat nodig is.
- 19.6** Lifestyle & Hormones mag gegevens gebruiken om de kwaliteit en effectiviteit van haar programma's te meten en te verbeteren. Dit gebeurt uitsluitend met geanonimiseerde of gepseudonimiseerde gegevens, of met uitdrukkelijke toestemming van de klant.
- 19.7** Lifestyle & Hormones gebruikt resultaten, ervaringen of foto's van de klant (bijvoorbeeld als review of voor-en-na-foto) alleen met haar vooraf gegeven, uitdrukkelijke toestemming. Lifestyle & Hormones publiceert alleen echte reviews en vermeldt hoe zij controleert dat reviews afkomstig zijn van klanten die de dienst of het product daadwerkelijk hebben afgenomen.

Artikel 20 – Intellectueel eigendom

- 20.1** Alle rechten van intellectueel eigendom op de website, het online platform, de programma's, (e-)boeken, challenges, werkboeken, recepten, video's, audio, presentaties, teksten, afbeeldingen, merken en andere materialen van Lifestyle & Hormones berusten bij Lifestyle & Hormones of haar licentiegevers.
- 20.2** De klant krijgt een beperkt, persoonlijk, niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om de materialen te gebruiken voor eigen, niet-commercieel gebruik, gedurende de periode waarin zij toegang heeft.
- 20.3** Het is niet toegestaan om materialen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Lifestyle & Hormones te kopiëren (anders dan voor eigen gebruik), te verspreiden, openbaar te maken, door te sturen, te verkopen, te wijzigen, op te nemen of (ook gedeeltelijk) te gebruiken voor eigen commerciële doeleinden, zoals eigen trainingen of content.
- 20.4** Bij overtreding van dit artikel mag Lifestyle & Hormones de toegang van de klant beëindigen en de schade op de klant verhalen, volgens de regels van de wet.

Artikel 21 – Communicatie en website

- 21.1** Lifestyle & Hormones communiceert met de klant via e-mail, het online platform, de app, telefoon en/of berichtdiensten. Voor het delen van gezondheidsinformatie gebruikt Lifestyle & Hormones zo veel mogelijk beveiligde kanalen.
- 21.2** Lifestyle & Hormones mag de klant e-mails sturen die nodig zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, zoals afspraakherinneringen, facturen en informatie over wijzigingen in de dienst. Voor commerciële e-mails geldt artikel 14.6 en de privacyverklaring.
- 21.3** Lifestyle & Hormones besteedt veel zorg aan de website. Toch kan het voorkomen dat informatie onvolledig of verouderd is. Lifestyle & Hormones is niet verantwoordelijk voor de inhoud van websites van derden waarnaar wordt verwezen, waaronder de website van Aevita.

Artikel 22 – Klachten en geschillen

- 22.1** Heeft de klant een klacht, dan kan zij deze zo snel mogelijk, volledig en duidelijk omschreven, sturen naar info@lifestyleandhormones.com. Lifestyle & Hormones bevestigt de ontvangst en gaat samen met de klant op zoek naar een passende oplossing.
- 22.2** Klachten over producten, digitale inhoud en de niet-medische onderdelen van de dienstverlening worden binnen 14 dagen na ontvangst beantwoord. Als meer tijd nodig is, laat Lifestyle & Hormones dit binnen die 14 dagen weten, met een indicatie van wanneer de klant een inhoudelijk antwoord kan verwachten.
- 22.3** Voor klachten over de dieetadvisering geldt de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Lifestyle & Hormones is hiervoor aangesloten bij Klachtenportaal Zorg (www.klachtenportaalzorg.nl) en hanteert de klachtenregeling van Klachtenportaal Zorg. De klant kan zich kosteloos laten bijstaan door een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg. Een klacht over de dieetadvisering wordt binnen zes weken afgehandeld; deze termijn kan eenmaal met maximaal vier weken worden verlengd.
- 22.4** Komen de klant en Lifestyle & Hormones er samen niet uit, dan kan de klant een geschil over de dieetadvisering voorleggen aan Stichting Geschilleninstantie KPZ, de geschilleninstantie waarbij Lifestyle & Hormones via Klachtenportaal Zorg is aangesloten. De uitspraak van de geschilleninstantie is bindend.
- 22.5** Overige geschillen worden voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter.

Artikel 23 – Wijziging van deze voorwaarden

- 23.1** Lifestyle & Hormones mag deze algemene voorwaarden wijzigen. De gewijzigde voorwaarden gelden voor nieuwe overeenkomsten vanaf de datum waarop zij op de website zijn gepubliceerd.
- 23.2** Voor lopende overeenkomsten gelden wijzigingen alleen als zij niet in het nadeel van de klant zijn, of als zij de klant minimaal 30 dagen van tevoren per e-mail zijn aangekondigd. Wil de klant een wijziging in haar nadeel niet accepteren, dan kan zij de overeenkomst beëindigen per de datum waarop de wijziging ingaat, waarbij het niet-geleverde deel naar verhouding wordt terugbetaald.

Artikel 24 – Toepasselijk recht en slotbepalingen

- 24.1** Op deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten met Lifestyle & Hormones is Nederlands recht van toepassing. Woont de klant in een ander land van de EU, dan behoudt zij de bescherming van de dwingende regels van het recht van haar woonland.
- 24.2** Deze voorwaarden (versie 9) gelden vanaf 16 september 2026 en vervangen alle eerdere versies.