

## **Algemene voorwaarden**

### **Artikel 1 – Definities en toepasselijkheid**

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Opdrachtnemer: LIFEcentrum, ingeschreven in het handelsregister onder nummer: 73320188, die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van diensten.
2. Opdrachtgever: de persoon of instantie, die aan de opdrachtnemer opdracht verleent tot het verrichten van diensten.
3. Cliënt: degene die gebruikt maakt van een van de diensten die de opdrachtnemer aanbiedt.
4. De opdrachtgever en de cliënt kunnen, maar behoeven niet, dezelfde zijn.
5. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn deze algemene voorwaarden van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten van de opdrachtnemer.
6. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
7. De toepasselijkheid van eventuele voorwaarden van de opdrachtgever wordt door de opdrachtnemer uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij deze door de opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
8. Aan het stilzwijgend niet toepassen van deze algemene voorwaarden kunnen geen rechten worden ontleend.

### **Artikel 2 – Totstandkoming van de overeenkomst**

1. Een overeenkomst met LIFEcentrum komt tot stand zodra een cliënt zich voor een dienst of programma heeft aangemeld en LIFEcentrum de deelname heeft bevestigd, dan wel zodra LIFEcentrum met instemming van de cliënt met de dienstverlening is begonnen.
2. Voor deelname aan Cool/GLI gelden daarnaast de voorwaarden die voortvloeien uit de Zorgverzekeringswet, de geldende regelgeving voor de Gecombineerde Leefstijlinterventie, de polisvoorwaarden van de zorgverzekeraar en de contractuele voorwaarden tussen LIFEcentrum en de betreffende zorgverzekeraar.
3. Voor verzekerde Cool-zorg is een geldige verwijzing noodzakelijk wanneer dit volgens de geldende regelgeving of polisvoorwaarden vereist is.
4. Voor PersonalHealthXL, inspanningstesten, particuliere leefstijlcoaching en overige niet-verzekerde diensten ontstaat de overeenkomst door aanmelding en acceptatie door LIFEcentrum.
5. LIFEcentrum heeft een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting. Resultaten zijn onder andere afhankelijk van persoonlijke omstandigheden, gezondheid, deelname en de mate waarin adviezen worden toegepast.

### **Artikel 3 – Tarieven en vergoeding**

1. LIFEcentrum brengt geen offertes uit voor reguliere Cool-, PersonalHealthXL-, test- of coachingsdiensten.
2. Voor verzekerde Cool/GLI-zorg gelden de tarieven en declaratieafspraken die voor LIFEcentrum van toepassing zijn op grond van de overeenkomst met de zorgverzekeraar van de cliënt.

3. De Nederlandse Zorgautoriteit stelt voor de GLI prestaties en maximumtarieven vast. De daadwerkelijke vergoeding kan afhankelijk zijn van de afspraken tussen LIFEcentrum en de betreffende zorgverzekeraar.
4. Indien de cliënt voldoet aan de voorwaarden voor verzekerde GLI-zorg en LIFEcentrum voor deze zorg een overeenkomst heeft met de betreffende zorgverzekeraar, declareert LIFEcentrum de GLI rechtstreeks volgens de geldende afspraken.
5. Diensten die geen onderdeel zijn van de verzekerde GLI, waaronder aanvullende individuele begeleiding en PersonalHealthXL, worden niet als onderdeel van Cool bij de zorgverzekeraar gedeclareerd.
6. Voor PersonalHealthXL, inspanningstesten, particuliere coaching, privélessen en andere niet-verzekerde diensten gelden de actuele prijzen van LIFEcentrum zoals deze op het moment van afname of aanmelding zijn gepubliceerd of vooraf aan de cliënt zijn meegedeeld.
7. De actuele prijzen worden gepubliceerd op [www.lifecentrum.nl/tarieven](http://www.lifecentrum.nl/tarieven).
8. LIFEcentrum kan de prijzen van particuliere diensten aanpassen. Een prijswijziging wordt niet met terugwerkende kracht toegepast op reeds uitgevoerde diensten.
9. Tenzij anders aangegeven zijn de voor consumenten vermelde prijzen inclusief eventueel verschuldigde btw.
10. Voor diensten die rechtstreeks door een zorgverzekeraar worden vergoed, ontvangt de cliënt geen factuur voor het verzekerde deel, behoudens situaties waarin uitdrukkelijk vooraf is afgesproken dat sprake is van niet-verzekerde zorg.

#### **Artikel 4 – Betaling particuliere diensten**

1. Particuliere diensten, waaronder PersonalHealthXL en niet-verzekerde coaching of testen, worden betaald of gefactureerd volgens de betalingswijze die LIFEcentrum voor de betreffende dienst hanteert.
2. Indien een factuur wordt verzonden, geldt een betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum, tenzij vooraf een andere termijn is overeengekomen.
3. Wanneer betaling na het verstrijken van de betalingstermijn uitblijft, gelden de wettelijke regels voor betalingsherinneringen, verzuim, rente en buitengerechtelijke incassokosten.
4. LIFEcentrum kan bij achterstallige betaling de verdere levering van niet-verzekerde diensten opschorten nadat de cliënt hierover is geïnformeerd.

#### **Artikel 5 – Betaling**

1. Betaling dient te geschieden binnen de op de factuur aangegeven termijn, op een door de opdrachtnemer aan te geven wijze, tenzij anders is overeengekomen. Indien geen termijn is overeengekomen, dient betaling te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum.
2. Indien de opdrachtgever in gebreke blijft met de tijdige betaling van de factuur, dan is hij onmiddellijk en zonder ingebrekestelling in verzuim. De opdrachtgever is dan wettelijke rente aan de opdrachtnemer verschuldigd. In dat geval kan de opdrachtnemer besluiten om de dienstverlening aan de opdrachtgever op te schorten dan wel de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen. De opdrachtnemer zal de opdrachtgever van haar eventuele voornemen tot opschorting van de dienstverlening dan wel beëindiging van de overeenkomst, schriftelijk in kennis stellen.

3. Bezwaren tegen de hoogte van de factuur schorten de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op.
4. Alle met de incasso gemoeid gaande (buiten)gerechtelijke kosten komen voor rekening van de opdrachtgever.
5. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is de opdrachtgever degene die gehouden is tot betaling van de overeengekomen prijs voor de dienstverlening van de opdrachtnemer.

## **Artikel 6 – Annulering/beëindiging van de overeenkomst**

1. Opdrachtnemer heeft het recht om zonder opgave van reden een coachsessie, coachtraject, workshop of training te annuleren of deelname van een opdrachtgever of cliënt te weigeren, dan wel de door de opdrachtgever aangewezen coachee te weigeren, in welke gevallen de opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan opdrachtnemer betaalde bedrag.
2. Annulering door de opdrachtgever kan tot 4 weken voor aanvang van een coachtraject, workshop of training kosteloos geschieden. Bij niet annulering is de opdrachtgever verplicht het totaalbedrag van het coachtraject, de coachsessie, workshop of training te voldoen.
3. Opdrachtgever is bij annulering van een in company trainingsopdracht de volgende kosten verschuldigd: Bij annulering van een training
  - a. binnen 1 week voor aanvang 1e trainingsdag, 100% van het offertebedrag.
  - b. binnen 2 weken voor aanvang trainingsdag, 75% van het offertebedrag.
  - c. binnen 3 weken voor aanvang trainingsdag, 25% van het offertebedrag
  - d. eerder dan 4 weken voor aanvang trainingsdag, geen kosten.
4. Ingeval de opdrachtgever dan wel de cliënt, na aanvang van het coachtraject of training de deelname tussentijds beëindigt of daaraan anderszins niet deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling, tenzij de bijzondere omstandigheden van het geval, naar het oordeel van opdrachtnemer, anders rechtvaardigen.
5. Een individuele coachsessie kan tot 24 uur voor aanvang kosteloos worden afgezegd c.q. verplaatst. Opdrachtnemer streeft ernaar afspraken altijd door te laten gaan c.q. te verplaatsen naar een ander tijdstip. Bij afzegging binnen 24 uur is opdrachtnemer gerechtigd de eerder overeengekomen prijs in rekening te brengen.
6. De opdrachtnemer heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst op te zeggen, indien de opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst, waaronder begrepen de in deze voorwaarden vastgelegde verplichtingen, tenzij de opdrachtgever, na daartoe schriftelijk te zijn aangemaand, zijn verplichtingen binnen 14 dagen na verzending van deze aanmaning alsnog nakomt.
7. Annulering van een opdracht dient schriftelijk of per email te geschieden. Annulering is een feit als opdrachtnemer ontvangst van annulering bevestigd heeft. Als moment van annuleren geldt datum poststempel bij annulering per post of de datum en het tijdstip van ontvangen van de annuleringsmail.

## **Artikel 7 – Klachtenregeling, klachtenfunctionaris en geschilleninstantie**

Voor PersonalHealthXL geldt:

1. De opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid jegens de opdrachtgever ontstaan als gevolg van een aan opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad.
2. Indien de opdrachtnemer aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag van de totale vergoeding van een verstrekte opdracht.
3. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van de opdrachtnemer of haar ondergeschikten.

4. Indien door of in verband met het verrichten van diensten door de opdrachtnemer of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor de opdrachtnemer aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid zijn beperkt tot het bedrag van de uitkering uit hoofde van de door de opdrachtnemer afgesloten aansprakelijkheidsverzekering, met inbegrip van het eigen risico dat de opdrachtnemer in verband met die verzekering draagt.

LIFECentrum is voor de behandeling van klachten en geschillen met betrekking tot Cool/GLI aangesloten bij **Klachtenportaal Zorg (KPZ)**, klantnummer **10232**.

5. De aansluiting bij Klachtenportaal Zorg omvat:
  - een klachtenregeling conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz);
  - de inzet van een onafhankelijke klachtenfunctionaris;
  - aansluiting bij de door de overheid erkende **Geschillencommissie KPZ** voor geschillen die onder de Wkkgz vallen;
  - toegang tot de Klachtencommissie Jeugd voor dienstverlening waarop de Jeugdwet van toepassing is;
  - toegang tot de Klachtencommissie Wmo voor dienstverlening waarop de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) van toepassing is.

Wanneer een cliënt een klacht niet rechtstreeks met LIFECentrum kan of wil oplossen, kan de cliënt contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. De onafhankelijke klachtenfunctionaris kan de cliënt kosteloos informeren, adviseren en ondersteunen bij het formuleren en behandelen van de klacht en kan waar mogelijk bemiddelen tussen de cliënt en LIFECentrum.

Wanneer een klacht waarop de Wkkgz van toepassing is niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan de cliënt het geschil voorleggen aan de erkende **Geschillencommissie KPZ**. Deze geschillencommissie doet een bindende uitspraak.

Voor klachten die onder de Jeugdwet of Wmo vallen, wordt de daarvoor geldende klachtenprocedure van Klachtenportaal Zorg gevolgd.

#### **Contactgegevens Klachtenportaal Zorg**

Westeinde 14a

1601 BJ Enkhuizen

E-mail: [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)

Website: [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl)

LIFECentrum is bij Klachtenportaal Zorg geregistreerd onder **klantnummer 10232**.

#### **Artikel 8: Overmacht**

De opdrachtnemer is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting jegens de opdrachtgever, indien zij daartoe gehinderd wordt door overmacht. De opdrachtnemer kan gedurende de periode dat de overmacht duurt, de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer dan twee maanden duurt, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij. Werkzaamheden die door de opdrachtnemer zijn verricht voor het intreden van de overmacht, mogen aan de opdrachtgever gefactureerd worden.

#### **Artikel 9 – Intellectueel eigendom en gebruikersrecht**

Het auteursrecht en eventuele andere intellectuele eigendomsrechten blijven berusten bij de opdrachtnemer. Alle door de opdrachtnemer geproduceerde stukken en/of verstrekte stukken,

zoals rapporten, adviezen, berekeningen enz., zijn uitsluitend bestemd voor gebruik door de opdrachtgever en mogen niet zonder voorafgaande toestemming van de opdrachtnemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of door anderen dan opdrachtnemer ten uitvoer worden gebracht, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen of tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.

#### **Artikel 10 – Klachten en geschillen**

1. LIFEcentrum streeft naar een zorgvuldige en professionele uitvoering van haar dienstverlening. Indien een cliënt niet tevreden is over de begeleiding, bejegening, organisatie of een andere dienstverlening van LIFEcentrum, wordt de cliënt verzocht dit bij voorkeur eerst met de betreffende zorgverlener of LIFEcentrum te bespreken.
2. Een klacht kan mondeling of schriftelijk bij LIFEcentrum worden gemeld. Een schriftelijke klacht kan worden ingediend via [info@lifecentrum.nl](mailto:info@lifecentrum.nl).
3. LIFEcentrum behandelt klachten zorgvuldig en vertrouwelijk en streeft ernaar samen met de cliënt tot een passende oplossing te komen.
4. Voor dienstverlening die valt onder de **Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)** heeft de cliënt het recht om kosteloos gebruik te maken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan de cliënt informeren over de klachtenprocedure, ondersteunen bij het formuleren van de klacht en bemiddelen tussen de cliënt en LIFEcentrum.
5. Bij een klacht waarop de Wkkgz van toepassing is, ontvangt de cliënt zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen **zes weken** na indiening van de klacht een schriftelijke en gemotiveerde reactie van LIFEcentrum.
6. Indien zorgvuldig onderzoek van de klacht meer tijd vereist, kan LIFEcentrum deze termijn eenmaal met maximaal **vier weken** verlengen. De cliënt wordt hiervan vóór het verstrijken van de oorspronkelijke termijn schriftelijk op de hoogte gesteld.
7. Wanneer een klacht waarop de Wkkgz van toepassing is niet naar tevredenheid kan worden opgelost, kan de cliënt het geschil voorleggen aan de **erkende onafhankelijke geschilleninstantie waarbij LIFEcentrum is aangesloten**. Informatie over de klachtenfunctionaris, klachtenregeling en geschilleninstantie is verkrijgbaar bij LIFEcentrum en wordt waar mogelijk via de website beschikbaar gesteld.
8. De uitspraak van de erkende geschilleninstantie is bindend voor zowel de cliënt als LIFEcentrum. De geschilleninstantie kan, binnen de daarvoor geldende wettelijke grenzen, tevens een schadevergoeding toekennen.
9. Voor diensten die niet onder de Wkkgz vallen, zoals niet-zorggerelateerde trainingen of andere particuliere dienstverlening, behandelt LIFEcentrum klachten zoveel mogelijk volgens dezelfde zorgvuldige interne procedure. Indien partijen niet tot een oplossing komen, kunnen zij het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter of, indien van toepassing, een daarvoor aangewezen geschilleninstantie.
10. Het indienen van een klacht heeft geen nadelige gevolgen voor de wijze waarop LIFEcentrum de cliënt begeleidt of behandelt.
11. LIFEcentrum gebruikt klachten en eventuele incidenten waar mogelijk om de kwaliteit en veiligheid van haar dienstverlening te verbeteren.

## **Artikel 11 – slotbepaling**

1. Indien een bepaling in deze algemene voorwaarden nietig is of mocht worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling, zullen de opdrachtnemer en de opdrachtgever in overleg een nieuwe bepaling overeenkomen. Hierbij zal zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.
2. Op de overeenkomst tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever is het Nederlands recht van toepassing.
3. Deze voorwaarden blijven van kracht indien de opdrachtnemer van naam, rechtsvorm of eigenaar verandert.

## **Privacyreglement**

Om de opdracht zo goed mogelijk uit te kunnen voeren, houdt de opdrachtnemer een registratie bij van persoonlijke en administratieve gegevens. Om opdrachtgevers en cliënten te garanderen dat hun privacy wordt beschermd en er zorgvuldig met hun gegevens wordt omgegaan, hanteert de opdrachtnemer een privacyreglement.

## **Artikel 1 – Persoonsgegevens**

1. De door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer verstrekte persoonsgegevens, zijn persoonsgegevens in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (Wbp). De opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat deze persoonsgegevens in overeenstemming met de Wbp en op behoorlijke en zorgvuldige wijze worden verwerkt.
2. De door de opdrachtgever verstrekte persoonsgegevens zijn uitsluitend voor het doel bestemd waarvoor ze zijn overgedragen en afgegeven. Het gaat hierbij om gegevens waarmee de opdrachtnemer de opdracht kan uitvoeren, gegevens waarmee opdrachtnemer de financiële administratie kan voeren en gegevens waarmee de opdrachtnemer contact kan leggen met de opdrachtgever.
3. De opdrachtgever kan verzoeken om inzage van zijn persoonsgegevens en om verbetering, aanvulling of wijziging van deze gegevens.

## **Artikel 2 – Geheimhouding**

1. De opdrachtnemer behandelt alle informatie over individuele cliënten vertrouwelijk en draagt er zorg voor dat deze informatie niet aan derden bekend wordt. Uitsluitend in noodgevallen waarbij het leven van de cliënt zelf of van anderen in gevaar is of dreigt te raken, kan hiervan worden afgeweken.
2. De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat deze geheimhoudingsverplichting ook wordt nageleefd door eventueel bij de uitvoering van haar werkzaamheden ingeschakelde derden.

## **Artikel 3 – Bewaartermijn**

De persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is ten behoeve van het uitvoeren van de opdracht, tenzij anders met de cliënt is afgesproken.

**Deze algemene voorwaarden zijn opgesteld door de Beroepsvereniging voor leefstijlcoaches Nederland en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 64219887.**