

## 1. DEFINITIES

- 1.1. Klant: de natuurlijke persoon die met Artros BewegingsCentrum BV een schriftelijke overeenkomst heeft getekend tot het aangaan van een abonnement bij Artros BewegingsCentrum BV voor fitness, hierna te noemen "Klant";
- 1.2. Abonnement: alle standaard te leveren diensten die vallen binnen de mogelijkheden van het Artros BewegingsCentrum BV;
- 1.3. Artros BewegingsCentrum BV is gevestigd te Rijssen.

## 2. WERKINGSFEER

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle schriftelijke overeenkomsten die de klant en Artros zijn aangegaan;
- 2.2. De algemene voorwaarden gelden, voor zover daar schriftelijk niet van afgeweken wordt door Artros.

## 3. AANSPRAKELIJKHEID

- 3.1. Artros BewegingsCentrum BV is niet aansprakelijk voor verlies, schade en/of diefstal van eigendommen van de klant in en om het gebouw. Zij kan als zodanig niet aansprakelijk gesteld worden. Voor het opbergen van waardevolle voorwerpen kan gebruik gemaakt worden van de kluisjes, de klant dient hiervoor een eigen slotje mee te nemen;
- 3.2. Artros BewegingsCentrum BV is niet aansprakelijk voor ongevallen en blijvende letsels die ontstaan zijn tijdens het verblijf van de klant in het centrum;
- 3.3. Alle aanwijzingen van het personeel dienen onverwijld te worden opgevolgd;
- 3.4. Het is voor de klant en medewerkers niet toegestaan om stoffen tot zich te nemen zoals die vermeld staan in de WADA-lijst. Deze lijst kan op verzoek worden ingezien aan de balie;
- 3.5. De klant is aansprakelijk voor moedwillig aangebrachte schade aan de eigendommen van Artros BewegingsCentrum BV;
- 3.6. Ongewenste en/of gewenste intimiteiten tegenover bezoekers, klanten en personeel worden niet getolereerd;
- 3.7. Van gevonden voorwerpen dient de klant onverwijld melding te maken bij het personeel of aan de balie.

## 4. MINDERVALIDEN

- 4.1. Mindervaliden kunnen gebruik maken van de kleedkamer op de begane grond.

## 5. KLEDINGCODE

- 5.1. De klant wordt verzocht schone sportkleding te dragen;
- 5.2. I.v.m. hygiënische redenen wordt de klant verzocht een handdoek mee te nemen om over de apparatuur te leggen.
- 5.3. I.v.m. hygiënische redenen wordt de klant verzocht geen schoeisel te dragen dat ook buiten gedragen wordt. Indien de klant dit wel wil dient hij/zij het schoeisel schoon te maken zodat de zaal niet vervuild wordt.
- 5.4. Indien de klant erg transpireert verzoeken wij hem/haar de apparaten na gebruik schoon te maken. Schoonmaakartikelen zijn verkrijgbaar aan de balie.
- 5.5. De klant draagt zorg voor zijn/haar persoonlijke hygiëne.
- 5.6. Het dragen van sieraden of andere voorwerpen door klanten die schade aan de klant of de apparaten kunnen veroorzaken, is verboden.
- 5.7. Tassen en jassen in de zaal zijn niet toegestaan. Deze dient de klant in de kleedkamer te leggen (of op te hangen aan de daarvoor bestemde kapstok.)

## 6. APPARATUUR

- 6.1. Wij vragen de klanten vriendelijk de apparatuur met voorzichtigheid te gebruiken.
- 6.2. De klant is verplicht de gebruiksaanwijzingen van de apparatuur in acht te nemen.
- 6.3. Voor het gebruik van de boksakken heeft de klant een korte instructie nodig. De klant dient nooit zonder instructie gebruik te maken van de boksakken.
- 6.4. Indien de klant gebruik maakt van losse apparatuur en materialen dient hij/zij deze netjes op te bergen op de daarvoor bestemde plaats.

## 7. BEZOEK

- 7.1. Wanneer de klant wil trainen met iemand die geen lid is kan dit in overleg met een van de medewerkers.
- 7.2. De klant mag zijn/haar kind(eren) meenemen. Zij dienen wel zelf hun kind(eren) in de gaten te houden.

## 8. CONSUMPTIES

- 8.1. Na het trainen is de klant van harte welkom aan de koffietafel. Wij vragen de klant vriendelijk deze netjes en schoon te houden. Gebruikte kopjes dient de klant op het daarvoor bestemde dienblad te plaatsen.
- 8.2. Afval dient de klant in de prullenbakken te deponeren.
- 8.3. Eten in de zaal is niet toegestaan. Eventuele consumpties dient de klant op te eten aan of bij de koffietafel.
- 8.4. Roken is in de gehele accommodatie verboden.

## 9. DOPINGCONVENANT

- 9.1. Artros Bewegingscentrum BV heeft een dopingconvenant onderschreven met LERF. De bepalingen van dit convenant zijn bij de balie te verkrijgen.

## 10. BETALING

- 10.1. Alle betalingen dienen maandelijks, maandelijks via automatische incasso of periodiek door de klant voldaan te worden.
- 10.2. Wanneer bij een automatische incasso een storno wordt uitgevoerd, wordt de klant hiervan op de hoogte gesteld.
- 10.3. Bij twee achtereenvolgende storno's worden maatregelen afgesproken met de klant ter oplossing van het probleem.

- 10.4. Ten hoogste kan een administratieve boete van €15,00 worden opgelegd wanneer de oplossing niet tot betaling leidt.

## 11. PRIJS EN PRIJSWIJZIGINGEN

- 11.1. Het abonnementsgeld wordt vooraf overeengekomen.
- 11.2. Eventuele prijsverhogingen zijn alleen van toepassing voor nieuwe klanten.

## 12. AFWEZIGHEID

- 12.1. Als de klant gedurende een periode van langer dan één maand geen gebruik kan maken van het lidmaatschap als gevolg van vakantie, blessure of ziekte, kan de contractperiode aansluitend verlengd met deze periode, zonder dat er over deze periode extra abonnementskosten in rekening worden gebracht. Voorwaarde is wel dat de afwezigheid van te voren in persoon het centrum gemeld wordt aan de administratie en dat de benodigde formulieren hiervoor ondertekend zijn.

## 13. OMGAAN MET PERSOONS- EN MEDISCHE GEGEVENS

- 13.1. Alle persoonlijke- en medische gegevens van klanten worden door Artros BewegingsCentrum BV geregistreerd en opgeslagen.
- 13.2. Alle persoonlijke- en medische gegevens zijn alleen toegankelijk voor de personeelsleden van Artros BewegingsCentrum BV.
- 13.3. Deze worden vertrouwelijk behandeld en niet zonder de toestemming van de klant verstrekt aan derden.

## 14. DUUR EN BEËINDIGING

- 14.1. De klant gaat allereerst een abonnement van een ½ jaar aan, dit gaat daarna automatisch over in een maandelijks abonnement.
- 14.2. Bij opzegging geldt een opzeggingstermijn van één maand.

## 15. KLACHTENPROCEDURE

### 15.1. Doel van de procedure

- Het doel van de procedure is het structureren van het proces van behandeling van klachten binnen Artros. Door deze structurering dienen klachten van klanten zodanig te worden ontvangen, geregistreerd, behandeld en geëvalueerd dat:
  - De klant zo goed mogelijk tevreden wordt gesteld;
  - Herhaling van de klacht wordt voorkomen.

### 15.2. Werkwijze

- 15.2.1. *Ontvangen en registreren van een klacht*
  - Iedere medewerker van Artros mag klachten van klanten ontvangen. De medewerker registreert de klacht;
  - Afhankelijk van de aard of ernst van de klacht wordt deze of door de ontvanger zelf afgehandeld of doorgespeeld naar de directie;
  - Van een klacht dienen de volgende gegevens te worden geregistreerd:
    - Datum ontvangst;
    - Naam van de klant;
    - Adres;
    - Telefoonnummer;
    - Naam van de ontvanger;
    - Korte omschrijving van de klacht.
- 15.2.2. *Behandelen van de klacht*
  - De ontvanger stelt, indien mogelijk en nodig, een passende oplossing voor aan de klant. Wanneer er een oplossing is gevonden noteert de ontvanger deze;
  - Indien de ontvanger de klacht niet zelf of niet direct op kan lossen wordt deze aan de directie voorgelegd;
  - Er dient dan het volgende gerapporteerd te worden:
    - Behandelbaar van de klacht;
    - Oorzaak van de klacht;
    - Oplossing die is aangedragen;
    - Wel/niet overeenstemming met klant;
    - Datum.
- 15.2.3. *Vaststellen oorzaak en oplossen probleem*
  - De ontvanger stelt, indien nodig in overleg met de leidinggevende, de mogelijke oorzaken van de klacht vast en gaat na of een structurele c.q. preventieve maatregel gewenst is;
  - Oorzaak en oplossingen moeten altijd worden gerapporteerd;
- 15.2.4. *Verantwoordelijkheden*
  - Alle medewerkers zijn verantwoordelijk voor het correct ontvangen van een klacht;
  - De ontvanger is verantwoordelijk voor de afwikkeling van de klacht;
  - De directie is verantwoordelijk voor de analyse en archivering van de klacht en de rapportage daarvan.
- 15.2.5. *Analyse van de klachten*
  - De directie handelt de klacht af, verzameld en archiveert alle gegevens en rapportages rond de klacht;
  - De directie doet verslag aan de organisatie;
  - De directie doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten.