



## **Algemene voorwaarden Artemis Yoga en Artemis Body & Mind**

**In onderstaande algemene voorwaarden wordt gemakshalve met de aanduiding Artemis, verwezen naar Artemis Yogacentrum en Artemis Body & Mind.**

**Met de term cliënt wordt verwezen naar iedereen die als cursist deelneemt in een les, workshop, cursus en/of iedereen die deelneemt aan een coaching traject, welke uit één of meerdere sessies kan bestaan.**

### **Algemene voorwaarden**

Onze algemene voorwaarden gelden voor iedereen die deelneemt aan activiteiten in Artemis en/of georganiseerd door Artemis. Al onze cliënten zijn voor ons gelijk, we maken daarom voor niemand een uitzondering op deze voorwaarden. Deelname betekent akkoord gaan met deze voorwaarden en ons Privacy Statement. Wij behouden ons het recht voor onze voorwaarden tussentijds aan te passen. Hiervan stellen wij uiteraard de cliënt tijdig op de hoogte. Wanneer een cliënt niet akkoord gaat met de wijziging heeft de cliënt het recht het lidmaatschap en/of traject te eindigen per ingangsdatum van de wijziging.

### **Aanmelden voor lessen en/of workshops**

Aanmelden voor een abonnement, strippenkaart, losse lessen en/of workshops kan uitsluitend via het aanmeldformulier op onze website. Telefonisch of per email aanmelden is niet mogelijk. Na aanmelding ontvangt de cliënt een bevestiging met daarin een inlogcode en eventuele betalingsgegevens.

### **Gratis proefles**

Voor de yoga- en meditatielessen in het reguliere lesrooster is het mogelijk per persoon eenmalig een gratis proefles te volgen, met uitzondering van zwangerschapsyoga. Wil een cliënt meer lessen volgen dan kunnen losse lessen, een strippenkaart of een doorlopend abonnement aangeschaft worden. Na aanschaf van een gratis proefles heeft de cliënt maximaal 2 weken de tijd om een les te volgen. Deze kan worden ingepland via ons online reserveringssysteem. Heeft de cliënt binnen 2 weken de les niet gevolgd dan komt deze te vervallen. Het opnieuw aanvragen van een gratis proefles is dan niet meer mogelijk. Wel kan een losse les, strippenkaart of doorlopend abonnement worden aangeschaft.

### **Losse les**

Losse lessen kunnen via het online reserveringssysteem worden aangeschaft. Na aanschaf van een les heeft de cliënt maximaal 2 weken de tijd om een les te volgen. Deze kan worden ingepland via ons online reserveringssysteem. Heeft de cliënt binnen 2 weken de les niet gevolgd dan komt deze te vervallen. Restitutie is niet mogelijk.

### **Strippenkaart**

Strippenkaarten kunnen via het online reserveringssysteem worden aangeschaft. Strippenkaarten hebben een vooraf vastgestelde geldigheidsduur zoals vermeld op de website. De lessen kunnen worden ingepland volgens ons online reserveringssysteem. Heeft de cliënt binnen de geldigheidsduur niet alle lessen gevolgd dan komen deze te vervallen. Er wordt geen restitutie verleend.

### **Onbeperkt abonnement**

Met een onbeperkt abonnement mag de cliënt gedurende de looptijd van het abonnement zoveel yogalessen volgen als gewenst. Mits er plaats beschikbaar is in het gewenste lesuur. Het abonnement geeft uitsluitend toegang tot de lessen volgens het reguliere lesrooster en lessen in een vakantie-rooster. Het abonnement is niet geldig voor workshops en/of speciale incidentele lessen. Er wordt geen restitutie verleend voor gemiste lessen en/of wanneer een cliënt door ziekte of blessure geen gebruik kan maken van het volledige abonnement. Ook wordt geen restitutie of compensatie verleend voor lessen die uitvallen door feestdagen en/of vakanties.

### **Doorlopend abonnement vast lesuur**

Met het doorlopend abonnement wordt de cliënt ingeschreven voor een vast lesuur per week. De cliënt is hiermee verzekerd van een plaats in dit lesuur. Het doorlopend abonnement wordt aangegaan voor onbepaalde tijd. Na aanmelding geldt een opzegtermijn van 1 volledige kalendermaand. Dit abonnement geeft recht op 52 lessen per kalenderjaar. Wanneer lessen uitvallen door schoolvakanties, feestdagen of andere redenen, dan mag de uitgevallen les in een ander lesuur worden ingehaald. In de zomervakantie (basisscholen Midden Nederland) geldt een aangepast zomerrooster. De cliënt wordt dan niet ingedeeld in een vast lesuur maar kan lessen naar keuze volgen.

Wanneer een cliënt met een doorlopend lesuur een keer niet kan deelnemen in het vaste lesuur dan kan de cliënt de les zelf afmelden in het online lesrooster. Wanneer dit tijdig gebeurt kan de les op een ander moment ingehaald worden. De cliënt kan de inhaalles zelf inplannen in het online lesrooster.

Wanneer een cliënt met een doorlopend abonnement voor een vast lesuur structureel van lesuur wil wisselen dan kan dit alleen door hiervoor een verzoek te sturen naar het secretariaat. Zelfstandig wijzigen van lessen voor een periode langer dan 3 weken is niet toegestaan.

Het lestegoed blijft geldig zolang het doorlopend abonnement loopt. Bij beëindiging van het doorlopend abonnement vervalt het nog openstaande les tegoed. Hiervoor wordt geen restitutie verleend.

### **Jaarabonnement**

Cursisten met een doorlopend abonnement vast lesuur kunnen kiezen voor een jaarabonnement. Hierbij wordt ineens het equivalent van 11 maanden doorlopend abonnement betaald. De cursist heeft recht op 52 yogalessen binnen de duur van het jaarabonnement. Het jaarabonnement kan ingaan op de eerste dag van een willekeurige maand en loopt vanaf die dag 12 maanden. De cursist ontvangt een factuur voor het te betalen bedrag. Dit bedrag dient door Artemis te zijn ontvangen voor aanvang van het jaarabonnement. Het jaarabonnement kan gedurende de looptijd niet worden opgezegd of onderbroken. Na afloop van het abonnement kan de cursist verlengen met opnieuw een jaar tegen de zelfde voorwaarden of overstappen op maandelijks betaling per automatische incasso. Een eventueel lestegoed blijft in dat geval geldig zolang het doorlopend abonnement loopt. Voor het overige zijn van toepassing alle voorwaarden van het doorlopend abonnement vast lesuur.

### **Afmelden voor een les**

Mocht de cliënt verhinderd zijn voor een reguliere les dan kan via het onlinesysteem de les worden afgemeld. Wanneer het afmelden plaatsvindt meer dan 3 uur voor aanvang van de les, dan mag de les op een ander tijdstip worden ingehaald. De afgemelde les wordt dan toegevoegd aan het lestegoed van de cliënt. Wanneer de cliënt de les niet of te laat afmeldt wordt de les afgeschreven van het lestegoed. Restitutie is niet mogelijk.

### **Inhalen van een les**

Als de cliënt een les tijdig heeft afgemeld dan wordt deze bijgeschreven bij het lestegoed. Wanneer de cliënt een les wil inhalen dan kan deze via het online reserveringssysteem worden geboekt. Het lestegoed blijft geldig zolang een abonnement of strippenkaart geldig is. Lessen kunnen niet worden ingehaald na afloop van een abonnement of strippenkaart. Restitutie is niet mogelijk.

### **Opzegging**

Voor cliënten met een doorlopend abonnement geldt een opzegtermijn van 1 volledige kalendermaand. De cliënt dient schriftelijk of per email op te zeggen bij het secretariaat van Artemis (info@artemisyoga.nl) en in de email/brief minstens te vermelden naam, achternaam, vaste lesuur. Opzeggen bij de docent of telefonisch opzeggen is niet mogelijk. Het volledige bestaande lestegoed, met uitzondering van tegoed voor workshops en/of speciale lessen en/of tegoed van een strippenkaart, komt te vervallen zodra het abonnement is geëindigd, ook eventueel nog openstaande inhaallessen. Lessen volgen na afloop van het abonnement is niet mogelijk. Overhevelen van ongebruikte lessen naar een strippenkaart is niet mogelijk. Er wordt geen restitutie verleend voor overgebleven lessen. Strippenkaarten verlopen automatisch. Het tussentijds opzeggen van een strippenkaart is niet mogelijk. Lessen volgen na afloop van de strippenkaart en/of restitutie van overgebleven lessen op een strippenkaart is niet mogelijk.

### **Zwangerschapsyoga**

Instroom in de cursus zwangerschapsyoga kan vanaf 14 weken zwangerschap of eerder in overleg. Een cursus pakket bestaat uit 12 lessen. Dit pakket is 15 weken geldig, na afloop stopt het automatisch. Gemiste lessen zwangerschapsyoga kunnen alleen worden ingehaald binnen de geldigheidsduur van het pakket. Restitutie is niet mogelijk. Wanneer de cliënt voortijdig moet stoppen met de cursus vanwege ernstige medische klachten of vroegtijdig bevallen dan wordt alleen restitutie verleend als er 6 of meer lessen ongebruikt zijn. De restitutie bedraagt €7,00 per overgebleven les. Voorwaarde is dat de klachten bij aanvang van de lessen nog niet bestonden. Het volgen van een gratis proefles is niet mogelijk, wel kunnen losse lessen worden aangeschaft. Hiervoor gelden dezelfde voorwaarden als vermeld bij "Losse les".

### **Workshops**

Aanmelden voor een workshop kan via het online reserveringssysteem, tenzij anders staat aangegeven. Wanneer de cliënt een workshop annuleert langer dan 48 uur voor aanvang van de workshop, wordt het tegoed omgezet in een algemeen les tegoed of voor een andere workshop met dezelfde waarde. Er wordt geen restitutie verleend. Wanneer de cliënt een workshop annuleert binnen 48 uur voor aanvang van de workshop, komt het tegoed te vervallen, er wordt geen restitutie verleend. Wanneer de

workshop wordt geannuleerd door Artemis dan wordt het reeds betaalde bedrag aan deelnamekosten gerestitueerd of in overleg met de cliënt omgezet in tegoed om op een ander moment te gebruiken.

### **Lesgeld en prijzen**

Het lesgeld is het bedrag dat staat vermeld op de website van Artemis Yogacentrum. Artemis Yogacentrum heeft het recht het lesgeld tussentijds aan te passen. Voor losse lessen en strippenkaarten geldt de nieuwe prijs niet voor reeds aangeschafte lessen of strippenkaarten. Bij een doorlopend abonnement wordt de cliënt minimaal 1 kalendermaand voorafgaande aan de prijsverhoging op de hoogte gesteld. Wanneer de cliënt niet akkoord gaat met de verhoging kan het abonnement worden beëindigd per datum waarop de prijsverhoging ingaat. De cliënt dient hiervoor wel binnen 1 week na aankondiging van de verhoging op te zeggen per email. De cliënt dient tevens aan alle voorgaande betalingsverplichtingen te hebben voldaan. Bij beëindiging van het abonnement komt het volledige openstaande lestegoed te vervallen. Restitutie is niet mogelijk.

De prijzen van de workshops staan vermeld op de websites van Artemis Yoga en Artemis Body & Mind.

### **Betaling**

Betaling voor lessen vindt online plaats via Ideal direct bij aanschaf of aanmelding. Uitzondering hierop is het doorlopend abonnement. Hierbij vindt betaling plaats per maand vooraf via automatische incasso. De cliënt geeft hiervoor een incassomachtiging af aan Artemis Yogacentrum. Wanneer het niet mogelijk blijkt het lesgeld te incasseren stuurt Artemis Yogacentrum een betalingsverzoek aan de cliënt. De cliënt dient binnen 5 dagen het openstaande bedrag te voldoen. Bij uitblijven van tijdige betaling en/of wanneer het herhaaldelijk voorkomt dat incassering niet mogelijk is, wordt het lestegoed van de cliënt geblokkeerd. Deelname aan de lessen is pas weer mogelijk nadat volledig aan de betalingsverplichtingen is voldaan. De gemiste lessen komen te vervallen en worden niet meer aan het lestegoed toegevoegd. Restitutie is niet mogelijk. Bij uitblijven van betaling zal Artemis een betalingsherinnering sturen waarop de wettelijk vastgestelde aanmaningskosten in rekening zullen worden gebracht. Blijft ook dan betaling uit dan zal Artemis de incassering uit handen geven aan een incassobureau. Alle hieruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de cliënt. Betalen per bankoverschrijving of contante betaling is niet mogelijk.

Betaling voor workshops vindt online plaats via Ideal direct bij aanschaf of aanmelding. Uitzondering hierop zijn workshops die plaatsvinden in Artemis maar een andere organisator hebben. In dat geval vindt de betaling plaats rechtstreeks aan de organisator.

### **Vakantie en feestdagen reguliere lessen**

Tijdens schoolvakanties en feestdagen kunnen lessen komen te vervallen. Dit wordt tijdig via het online lesrooster en in de nieuwsbrief bekend gemaakt. Cliënten met een doorlopend abonnement kunnen de uitgevallen les(sen) inhalen op een ander moment. De uitgevallen les(en) word(t)(en) toegevoegd aan het lestegoed.

Tijdens de zomervakantie (basisscholen regio Midden Nederland) zijn er wel lessen maar geldt een aangepast zomerrooster. Dit wordt tijdig via het online lesrooster bekend gemaakt. Cliënten met een doorlopend abonnement worden in het zomerrooster niet ingedeeld in een vast lesuur maar kunnen naar keuze aan de lessen deelnemen. Via het online reserveringssysteem kan per les worden ingeschreven. Wanneer hiervan geen gebruik wordt gemaakt dan worden de lessen bijgeschreven bij het

lestegoed en kunnen deze op een ander moment worden ingehaald. Er wordt geen restitutie verleend voor uitgevallen lessen door vakantie en/of feestdagen.

#### **Afwezigheid docent**

Het kan voorkomen dat een docent wegens bijvoorbeeld ziekte of bijscholing niet aanwezig is. De docent kan in dat geval worden vervangen door een collega of de les kan komen te vervallen. Cliënten ontvangen hiervan uiterlijk 3 uur voor aanvang van de les bericht. De uitgevallen les wordt toegevoegd aan het lestegoed en kan op een later tijdstip worden ingehaald. Er wordt geen restitutie verleend.

#### **Doorgang van de les**

Wanneer zich voor een les minder dan 4 deelnemers hebben aangemeld kan Artemis Yogacentrum besluiten de les te annuleren. Cliënten worden hiervan uiterlijk 3 uur voor aanvang van de les op de hoogte gesteld per email en sms. De gemiste les wordt toegevoegd aan het lestegoed van de cliënt en kan op een later tijdstip worden ingehaald. Er wordt geen restitutie verleend.

#### **Doorgang van workshop of One Day Retreat**

Wanneer voor een workshop onvoldoende deelnemers zich hebben aangemeld kan Artemis besluiten de workshop te annuleren. Cliënten worden hiervan uiterlijk 1 dag voor aanvang op de hoogte gesteld per email en sms. In overleg wordt de cliënt omgeboekt naar een andere datum of vindt restitutie plaats.

#### **Verplichtingen van de cliënt**

Iedere deelnemer aan een les, workshop of coaching traject is verplicht eventuele lichamelijke – en/of psychische gezondheidsklachten, zwangerschap en/of medicijn gebruik direct te melden aan de docent/coach/trainer voorafgaande aan deelname. Artemis en haar medewerkers hebben het recht een cliënt te weigeren of te verwijderen uit een les wanneer deze verplichting niet wordt nageleefd. Restitutie is in dit geval niet mogelijk.

#### **Ziekte of blessure**

Bij ernstige ziekte of blessure kan de cliënt met een doorlopend abonnement dit abonnement met maximaal 2 kalendermaanden opschorten. Tijdens deze periode wordt geen cursusgeld geïncasseerd. Na deze 2 maanden wordt het lidmaatschap automatisch hervat en kan de cliënt opnieuw deelnemen in het vaste lesuur. Tijdens de opschorting van het abonnement kan de cliënt geen lessen volgen, ook geen eventuele inhaallessen of los aangekochte lessen. Er wordt tijdens de opschortperiode geen lestegoed opgebouwd. Tijdens de opschorting kan het abonnement niet worden opgezegd. Dit kan weer zodra het abonnement is hervat met inachtneming van de opzegtermijn van 1 volledige kalendermaand. De opschortregeling kan uitsluitend ingaan per de eerste dag van een kalendermaand. Voorwaarde is dat de cliënt de ziekte of blessure onmiddellijk na het ontstaan heeft gemeld bij de docent én bij het secretariaat van Artemis Yogacentrum. De opschortregeling kan niet worden toegepast in geval van een ziekte of blessure die bij het aangaan van het abonnement reeds bestond of bij zwangerschap. De opschortregeling kan niet met terugwerkende kracht worden toegepast. De opschortregeling kan per kalenderjaar één keer worden toegepast. Eventuele gemiste lessen buiten de 2 maanden opschorting kunnen worden ingehaald nadat het abonnement is hervat. De opschortregeling dient per email te worden aangevraagd bij het secretariaat van Artemis Yogacentrum.

### **Wijzigingen in het lesrooster**

Artemis Yogacentrum behoudt zich het recht voor wijzigingen in het lesrooster door te voeren. Cliënten worden hiervan tijdig op de hoogte gesteld. Wanneer een cliënt met een doorlopend abonnement het niet eens is met de wijziging kan de cliënt het abonnement opzeggen per datum waarop de wijziging ingaat. Voorwaarde is dat het gaat om een wijziging in het lesrooster die niet eenmalig is maar een structurele wijziging is in de aanvangstijd van de les(sen) en/of het soort yogales. Wijziging van de docent die de les(sen) geeft is geen geldige reden voor directe opzegging. De opzegging dient plaats te vinden binnen 1 week na aankondiging van de wijziging. De cliënt dient bij opzegging aan alle voorgaande betalingsverplichtingen te hebben voldaan. Bij beëindiging van het abonnement vervalt het volledig opgebouwde lestegoed. Hiervoor wordt geen restitutie verleend. Lessen volgen na beëindiging van het abonnement is niet mogelijk.

### **Persoonsgebonden**

Alle lessen, strippenkaarten en abonnementen zijn persoonsgebonden. Het laten deelnemen van iemand anders dan degene op wiens naam de les staat is niet toegestaan. In geval van twijfel hebben Artemis en haar medewerkers het recht te vragen naar geldige legitimatie.

Bij workshops en One Day Retreats is in overleg in de plaats stelling wel mogelijk. Dit dient uiterlijk 24 uur voor aanvang te worden gemeld.

### **Minderjarigen**

Wanneer een deelnemer minderjarig is dan dient de ouder/verzorger akkoord te gaan met de aanmelding en deze is hiermee aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de aanmelding voortvloeien.

### **Volwassenen**

Met uitzondering van de lessen Kinderyoga en Tieneryoga zijn alle lessen alleen toegankelijk voor deelnemers van 18 jaar of ouder.

### **Coaching**

Om kennis te maken is het mogelijk voor een cliënt om eenmalig een gratis en vrijblijvend kennismakingsgesprek te hebben met de coach. Dit gesprek duurt maximaal 1 uur en is uitsluitend bedoeld als kennismaking en om te bekijken of een coaching traject aansluit bij de wensen van de cliënt. Wanneer de cliënt besluit een coaching traject te willen afnemen dan wordt in onderling overleg tussen de coach en de cliënt besproken hoeveel sessies er worden afgenomen. Een coach sessie duurt maximaal 2 uur tenzij onderling anders is overeengekomen.

De kosten van de coach sessies rekent de cliënt contant af aan de coach direct na afloop van een sessie. Afspraken voor een coach sessie kunnen door de cliënt tot 48 uur voor aanvang kosteloos worden verzet of geannuleerd. De cliënt kan tot 24 uur voor aanvang van de sessie deze eenmalig kosteloos verzetten. Afspraken die binnen 24 uur voor aanvang worden afgezegd of gewijzigd worden in rekening gebracht. Een afspraak die eerder kosteloos is gewijzigd kan geen tweede keer kosteloos gewijzigd of geannuleerd worden.

Tijdens en na het coaching traject is het de verantwoordelijkheid van de cliënt zelf om zich in te zetten en te werken aan verandering en herstel en het geleerde in praktijk te brengen. Artemis is hiervoor niet verantwoordelijk noch aansprakelijk.

## **Coach Retreat**

De Algemene Voorwaarden voor een Coach Retreat staan hier: <https://www.artemisbodymind.nl/avcr>

## **Correspondentie en contact**

Alle correspondentie tussen de cliënt en Artemis vindt plaats via email op het bij aanmelding opgegeven email adres. De cliënt is zelf verantwoordelijk ervoor te zorgen dat Artemis het juiste emailadres heeft en voor het juist instellen van eventuele spamfilters.

De cliënt is zelf verantwoordelijk voor het vermelden van het juiste telefoonnummer op zijn/haar profiel in het online reserveringssysteem zodat Artemis de cliënt telefonisch of per sms kan inlichten bij het eventueel uitvallen van een activiteit.

## **Weigering van deelname**

Artemis Yogacentrum behoudt zich het recht voor cliënten deelname te weigeren als zij hiervoor gegronde redenen kent.

## **Huisregels**

Elke cliënt dient zich te houden aan de huisregels die gelden in Artemis. Roken en het gebruik van mobiele telefoon, tablet o.i.d. is in alle ruimtes niet toegestaan. Het is niet toegestaan schoenen, jassen, tassen, telefoons en/of andere items die niet noodzakelijk zijn tijdens de les mee te nemen in de yogazaal. Deze kunnen worden opgeborgen in de kledingrekken of lockers. Met uitzondering van water en thee is het niet toegestaan drinken of eten mee te nemen in de yogazaal.

Alle activiteiten beginnen op tijd. Een kwartier voor aanvang gaat de deur open. Bij aanvang gaat de deur op slot. Toegang is dan niet meer mogelijk. De cliënt die te laat verschijnt heeft geen recht op inhalen of restitutie.

## **Docenten en trainers**

De lessen in Artemis Yogacentrum worden door verschillende docenten verzorgd. Alle docenten zijn gediplomeerd en vakkundig en volgen regelmatig bijscholingen. In principe heeft elke docent een vast lesuur. Hierin kunnen wijzigingen plaatsvinden. Wanneer een lesuur een andere vaste docent krijgt en een cliënt hierom een doorlopend abonnement wenst te beëindigen geldt de gebruikelijke opzegtermijn van 1 volledige kalendermaand.

## **Aansprakelijkheid Artemis**

Artemis is aansprakelijk tegenover de cliënt voor de goede uitvoering van de diensten. Ongeacht of de diensten door Artemis zelf of door andere door Artemis ingeschakelde dienstverleners worden uitgevoerd. Een en ander echter wel met inachtneming van wat in deze algemene voorwaarden is vermeld.

Indien de dienst niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen van de cliënt is Artemis verplicht eventuele schade te vergoeden. Tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan haar is toe te rekenen noch aan de persoon van wiens hulp tijdens de uitvoering gebruik werd gemaakt, omdat de tekortkoming in de uitvoering is toe rekenen aan de cliënt of de tekortkoming in de uitvoering niet kon worden voorzien of niet kon worden opgeheven omdat de tekortkoming toe te rekenen is aan een derde die niet bij de uitvoer van de lessen is betrokken of de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die Artemis of degene van wiens hulp zij bij de uitvoering

van de overeenkomst gebruik maakt, met in achtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen of de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan overmacht. Onder overmacht worden verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich er op beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

De schade die Artemis de deelnemer verschuldigd is bedraagt nooit meer dan één maal het door de cliënt reeds betaalde lesgeld of deelname geld.

Artemis is niet aansprakelijk voor enige directe en/of indirecte schade tijdens en/of na deelname aan of gebruik making van één van de diensten, door welke oorzaak dan ook ontstaan aan eigendom van de deelnemer en/of de deelnemer zelf. Tenzij sprake is van opzet of ernstige nalatigheid.

### **Privacy**

Artemis respecteert de privacy van haar cliënt en. Alle verschaft informatie wordt vertrouwelijk behandeld. Persoonlijke gegevens worden nooit ongevraagd ter beschikking gesteld of verkocht aan derden. Uitzondering hierop vormen die gegevens die belangrijk zijn voor een goede uitvoering van de diensten. Deze gegevens zullen uitsluitend ter beschikking worden gesteld aan de docenten/trainers die op hun beurt geheimhoudingsplicht hebben. Voor het overige verwijzen we naar onze Privacy Statement.

### **Klachten**

Ondanks alle pogingen van Artemis om het de cliënt zo goed mogelijk naar de zin te maken is het mogelijk dat iemand een gerechtvaardigde klacht meent te hebben. Deze klacht dient in eerste instantie op het moment waarop de klacht ontstaat bij de docent/trainer/coach of het secretariaat te worden ingediend. Deze zal altijd proberen de klacht op te lossen. Als de klacht niet bevredigend wordt behandeld, moet deze uiterlijk binnen 1 maand na ontstaan van de klacht schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij: Artemis, Industrieweg 20, 3401 MA IJsselstein.

Klachten die niet eerst zijn voorgelegd aan de docent of het secretariaat worden niet in behandeling genomen.

### **Onvoorziene gevallen**

In gevallen waarin deze algemene voorwaarden niet voorzien, beslist de directie van Artemis. Rekening houdend met ter plaatse geldend recht en gebruiken en redelijkheid en billijkheid hanterend.