

PILATES NAAMA
ALGEMENE VOORWAARDEN



1. Begrippen

- 1.1 Aanbetaling 100% vooraf de door Pilates Naama georganiseerde lessen, pakketten, Trainingen;
- 1.2 Algemene Voorwaarden: deze door Pilates Naama gehanteerde algemene voorwaarden, zoals die hier zijn gepubliceerd;
- 1.3 Deelnemer: degene die deelneemt c.q. wenst deel te nemen aan een door Pilates Naama georganiseerde Lessen;
- 1.4 Losse Les: een éénmalige door een Klant te betalen en te volgen Pilates les bij Pilates Naama, anders dan op basis van een pakket;
- 1.5 Klant: degene die (privé) Pilates les(sen) volgt c.q. wenst te volgen bij Pilates Naama.
- 1.6 Les: Enige vorm van les;
- 1.7 Prijs: de totale prijs van een les of pakket, inclusief BTW waar van toepassing;
- 1.8 Privéles: een privé Pilatesles bij Pilates Naama, waarvoor de Klant van te voren een afspraak moet maken, zoals verder beschreven;
- 1.9 Website: de website van Pilates Naama: www.naama.nl.

2. Toepasselijkheid

- 2.1 De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle soorten lessen van en bij Pilates Naama, alsmede op het overige aanbod van Pilates Naama. Door deelname verklaart de Klant zich akkoord met de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden;
- 2.2 Pilates Naama kan deze Algemene Voorwaarden van tijd tot tijd wijzigen. De laatste versie van de Algemene Voorwaarden is altijd de geldende versie en is steeds beschikbaar op de website;
- 2.3 Klanten kunnen Pilates lessen volgen op basis van een Losse Les of pakketten;
- 2.4 Een Losse Les of pakket is geldig op het moment dat Pilates Naama de verschuldigde betaling van de Klant heeft ontvangen;
- 2.5 Pilates Naama heeft verschillende pakketten. Deze kunnen gevonden worden via de website naama.nl;
- 2.6 Voor het volgen van privé Pilates lessen biedt Pilates Naama losse Privélessen en onlinelessen aan;
- 2.7 De geldende prijzen voor Losse Lessen, pakketten e.d. staan op de website vermeld in het boekingsproces;
- 2.8 De Pilates Naama lessen en pakketten zijn persoonlijk en niet overdraagbaar;
- 2.9 Eenmaal een les gekocht, is dit onomkeerbaar. Mocht er een ernstig misverstand zijn geweest, dan kan contact opgenomen worden om een oplossing te vinden.

PILATES NAAMA
ALGEMENE VOORWAARDEN



3. **Betaling en prijzen**

- 3.1 Een les of pakket moet voorafgaand aan de te volgen Pilates les betaald worden. Betaling kan worden gedaan via iDeal of Credit-Card in het boekingssysteem;
- 3.2 Pilates Naama behoudt zich het recht de prijzen van de verschillende lessen en pakketten te wijzigen.

4. **Reserveren van Pilates lessen**

- 4.1 Voor de Pilates lessen bij Pilates Naama kan vooraf een reservering worden gemaakt via de Website. Een gereserveerde Pilates les kan online kosteloos worden geannuleerd tot 24-uur voor aanvang van de les, verplaats de gereserveerde les dan via de link per e-mail ontvangen bij het boeken.

5. **Huisregels**

- 5.1 Alle Klanten moeten altijd de volgende huisregels van Pilates Naama volgen:
 - 5.1.1 Kom fris naar de Pilates les. Het gebruik van (geurloze) deodorant wordt zeer op prijs gesteld. In verband met mogelijke allergieën van andere Klanten, wordt iedereen verzocht geen parfum, aromatherapie olie of andere geuren te dragen, en geen spray deodorant in de kleedkamers te gebruiken;
 - 5.1.2 Draag schone en fris ruikende Pilates kleding tijdens de Pilates lessen, waar je makkelijk in kunt bewegen;
 - 5.1.3 Wij adviseren 2 uur voor de Pilates les niet te eten en in ieder geval geen Pilates op een volle maag te beoefenen;
 - 5.1.4 Geen schoenen dragen in de Pilates zalen;
 - 5.1.5 Geen glazen/glaswerk meenemen in de Pilates zalen;
 - 5.1.6 Pilates Naama stelt Pilates matten en andere materialen ter beschikking voor gebruik tijdens de Pilates les. De Pilates mat en materialen dienen na gebruik schoongemaakt en opgeruimd te worden door de Klant die ervan gebruik heeft gemaakt;
 - 5.1.7 De (lichamelijke) integriteit van Klanten dient altijd gerespecteerd te worden, seksueel grensoverschrijdend gedrag wordt door Pilates Naama niet getolereerd.
- 5.2 Pilates Naama behoudt zich het recht voor Klanten die naar haar mening de huisregels, zoals genoemd in artikel 5.1, niet naleven, de toegang tot Pilates Naama te ontzeggen en de les of het pakket van de betreffende Klant te beëindigen zonder terugbetaling van eventueel reeds betaalde Lesgelden.

PILATES NAAMA
ALGEMENE VOORWAARDEN



6. Lesrooster

- 6.1 Het geldende lesrooster staat altijd op de Website. Het lesrooster is te vinden voor in te loggen, dit kan gedaan worden na de aanschaffing van een les of pakket;
- 6.2 Pilates Naama behoudt zich het recht het lesrooster op elk moment te wijzigen. Eventuele wijzigingen worden, voor zover mogelijk, vermeld op de Website en/of per e-mail, sms of WhatsApp;
- 6.3 Pilates Naama behoudt zich het recht om een geplande Pilates les te annuleren indien er als gevolg van overmacht geen geschikte docent beschikbaar is om de les te doceren. In dat geval wordt de les niet van het crediet afgeschreven;
- 6.4 Pilates Naama behoudt zich het recht om de op het lesrooster genoemde Pilates docent te wijzigen, als gevolg van overmacht.
- 6.5 Pilates Naama behoudt zich het recht om de op het lesrooster genoemde Pilatesles te annuleren als er minder dan drie aanmeldingen zijn. Dit wordt aan de ingeschreven Deelnemers telefonisch, per sms, whatsapp en/of per email gecommuniceerd. In dit geval wordt de les niet van de Leskaart afgeschreven.
- 6.6 Pilates Naama behoudt zich het recht voor om het type les op het lesrooster te wijzigen. Eventuele wijzigingen worden, voor zover mogelijk, vermeld op de Website en/of per e-mail, sms of WhatsApp;
- 6.7 Pilates Naama behoudt zich het recht voor om bij evenementen in de directe omgeving, op feestdagen en tijdens schoolvakanties te sluiten of een gewijzigd lesrooster aan te bieden. Dit zal zichtbaar zijn in het rooster op de website.

7. Aansprakelijkheid

- 7.1 Pilates Naama aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor lichamelijk letsel, blessures of schade verband houdende met het volgen van Pilates op ieder niveau, of andere soorten lessen of consulten bij Pilates Naama;
- 7.2 Pilates Naama kan op geen enkele manier aansprakelijk worden gehouden voor verlies, diefstal of beschadiging van eigendommen van de Klant. Gevonden voorwerpen zullen worden bewaard voor een periode van 30 dagen;
- 7.3 Pilates Naama werkt alleen met gecertificeerde Pilates docenten en zorgt altijd voor Pilates lessen van hoge kwaliteit. Toch bestaat er altijd de kans een blessure op te lopen. Door deelname aan lessen bij Pilates Naama, aanvaardt de Klant dit risico op een blessure.
- 7.4 Pilates Naama biedt de volgende richtlijnen om het risico op een blessure te verminderen:
 - 7.4.1 Consulteer een arts voordat je met Pilates of Pilates lessen begint indien je er niet zeker van bent dat je helemaal gezond bent, of indien je zwanger bent;
 - 7.4.2 Indien je een blessure hebt, of een ander lichamelijk ongemak, laat dit dan altijd aan de betreffende Pilates docent weten voordat je aan de Pilates of Pilates les begint;
 - 7.4.3 Luister naar en volg de instructies van de betreffende docent;

PILATES NAAMA
ALGEMENE VOORWAARDEN



- 7.4.4 Voer de Pilates of Pilates oefeningen zorgvuldig uit en houd rekening met je lichamelijke beperkingen;
- 7.4.5 Voer geen Pilates of Pilates oefeningen uit die pijnlijk zijn;
- 7.4.6 Stel vragen wanneer je een oefening niet begrijpt;
- 7.4.7 Voer tijdens de menstruatie geen omgekeerde houdingen uit.

8. Persoonsgegevens

- 8.1 Pilates Naama verzamelt persoonsgegevens van de Klanten voor het bijhouden van haar ledenbestand, voor het uitvoeren van betalingsopdrachten en voor de administratie van uitgegeven Pilates Naama lessen of pakketten. Pilates Naama gaat zorgvuldig met deze verzameling van persoonsgegevens om en houdt zich daarbij altijd aan het bepaalde in de Wet Bescherming Persoonsgegevens;
- 8.2 Pilates Naama kan de in artikel 8.1 genoemde persoonsgegevens ook gebruiken om de Klanten te informeren over nieuws en activiteiten van Pilates Naama en eventuele wijzigingen in, bijvoorbeeld, het lesrooster en de algemene voorwaarden. Indien de Klant geen prijs stelt op het ontvangen van communicatie van Pilates Naama, kan dat schriftelijk worden medegedeeld via e-mail aan: pilates@naama.nl. De Klant is ervan op de hoogte dat in dat geval mogelijk niet van alle diensten en producten van Pilates Naama gebruik kan worden gemaakt en kiest er bewust voor om aankondigingen van les-annuleringen en wijzigingen niet te ontvangen;
- 8.3 Pilates Naama geeft de persoonsgegevens van de Klanten nooit zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Klanten door aan derden;

9. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

- 9.1 Op de Algemene Voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing;
- 9.2 Eventuele geschillen, verband houdende met de Algemene Voorwaarden, de Pilates Naama lessen, consulten dan wel het volgen van (privé) Pilates of online Pilates les(sen) bij Pilates Naama zullen bij uitsluiting worden beslecht door een erkende mediator in Amsterdam;

10. Klachten.

- 10.1 Een klacht is voor Pilates Naama een impuls om te verbeteren en bij te dragen aan het succes van de organisatie. Pilates Naama zal opmerkingen en klachten efficiënt behandelen om de kwaliteit van het aanbod te verbeteren. Hier volgt de omschrijving van de procedure die Pilates Naama volgt bij klachten:
- 10.2 Een klacht indienen:
 - 10.2.1 Ben je ergens ontevreden over of is er iets dat op een andere manier moet worden opgelost? Dien dan een klacht in. Elke klacht wordt zorgvuldig onderzocht op

PILATES NAAMA
ALGEMENE VOORWAARDEN



- inhoud en vertrouwelijk behandeld. Lees zorgvuldig de regels voor je een klacht indient. Omschrijf de klacht zo duidelijk mogelijk om een goede afhandeling te bevorderen. De afhandeling van een klacht kan tot vier weken in beslag nemen;
- 10.2.2 De klacht kan per email worden verzonden naar pilates@naama.nl;
- 10.2.3 Het bezwaar moet minimaal de volgende gegevens bevatten:
- uw naam en email adres;
 - Een heldere uiteenzetting van argumenten of bezwaren.
- 10.3 Alleen klachten die volgens de omschreven procedure worden ingediend, worden in behandeling genomen.
- 10.4 Klachten zullen vertrouwelijk worden behandeld;
- 10.5 Je kan ook bezwaar indienen als je niet tevreden bent met de afhandeling van een eerder ingediende klacht. Een bezwaar dient altijd schriftelijk te worden ingediend volgens de omschreven procedure. Telefonische of mondelinge klachten worden niet in behandeling genomen.
- 10.6 Het management van Pilates Naama zal na ontvangst van de klacht een onderzoek instellen. Tijdens dit onderzoek worden de belanghebbenden gehoord en indien nodig wordt advies gevraagd van een onafhankelijke derde.
- 10.7 Binnen vier weken na de ontvangst van de klacht zal het management van Pilates Naama de deelnemer informeren omtrent het genomen besluit. Het management van Pilates Naama heeft het recht om de besluitvormingsperiode te verlengen met een periode van maximaal twee weken. De deelnemer zal hierover worden geïnformeerd.