

# Service Level Agreement voor het Peak Performance Basic Traject

---

- 1. Omschrijving van de dienst geleverd door AB peak performance & nutrition:**

Binnen het PPB traject zit 2x de opmaak van een Sports Nutrition File (14 blz.). De opmaak van de eerste file vindt plaats bij de start en de opmaak van de 2<sup>e</sup> file vindt plaats na 6 maanden. In deze files wordt je dan geldende voedingsgedrag uitgebreid geanalyseerd en volgt er een advies binnen het (top)sport kader. Het doornemen en bespreken van de files kan zowel "live" als via de telefoon. Dit is sterk afhankelijk van de wens van de sporter (verblijf buitenland, lange reistijd e.d.). Ook wordt er veel gebruikt gemaakt van skype met video. Op deze manier is er "persoonlijk contact" mogelijk over de gehele wereld.
- 2. Duur van de overeenkomst:**

De duur van de overeenkomst voor het PPB traject inclusief de ondersteuning is 12 (twaalf) maanden. Deze gaat in op de datum van aanmelding via [www.armandbettonviel.com](http://www.armandbettonviel.com). Twee weken voor afloop van het PPB traject wordt per mail gevraagd of je wilt verlengen. Verlengen gebeurt niet automatisch.
- 3. Contact persoon:**

Voor het gehele PPB traject geldt dat Armand Bettonviel zorgt voor de uitvoering van de analyse en advisering. In uitzonderingsgevallen, zoals bij langdurige ziekte, wordt er een beroep gedaan op een diëtiste of voedings(des)kundige waarmee wordt samengewerkt. In bijzondere gevallen, zoals bij onderliggende aandoeningen van de sporter, worden de files extra ter beoordeling voorgelegd aan dezelfde diëtiste. Dit vanwege het feit dat Armand Bettonviel als sport voedingskundige uitsluitend gericht is op performance verbetering en niet op behandeling van onderliggende aandoeningen (deze rol is uitsluitend bestemd voor een diëtist(e)).
- 4. Responstijd en levertijd Sports Nutrition File(s):**

Zodra alle benodigde gegevens zijn aangeleverd bij AB peak performance & nutrition zal de opmaak van de files binnen 10 werkdagen (maandag t/m vrijdag) afgerond zijn.
- 5. Responstijd op vragen:**

Indien je een vraag stelt via de mail of telefoon (voice mail) dan wordt hier binnen 48 uur (maandag t/m zaterdag) op gereageerd met uitzondering van zondagen, feestdagen en vakantie perioden. De vakantie periode zal altijd vermeld worden via een automatische mail of voice mail reply.
- 6. Tarief:**

Het huidige tarief (peildatum 1 januari 2010) voor het PPB traject is € 385,- inclusief 19% btw.
- 7. Wijze van facturatie:**

In de **eerste** Sports Nutrition File zal op blz 15 de factuur met betalingsgegevens opgenomen worden. Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen na de factuurdatum. AB peak performance & nutrition verzoekt je vriendelijk zorg te dragen voor een correcte en tijdige betaling van deze factuur.

## 8. Rapportage en evaluatie:

Rapportage van alle bevindingen inclusief het advies wordt weergegeven in de files\*\* (14 blz.). Toegang tot deze files is exclusief voor de sporter via de eigen beveiligde persoonlijke pagina op [www.armandbettonviel.com](http://www.armandbettonviel.com). Toegangscode en wachtwoord worden automatisch verstuurd via de applicatie na aanmelding.

*\*\*Deze file is onderhevig aan de input van topsporters, behaalde (mondiale) resultaten en de huidige stand van de wetenschap. Ieder jaar (of zo veel eerder indien nodig) wordt de file bijgewerkt naar de dan geldende maatstaven. De huidige file is tot stand gekomen vanaf de Olympische Spelen in Atlanta 1996.*

## 9. Sancties bij niet nakomen van afspraken:

Als AB peak performance & nutrition in gebreke blijft ten aanzien van de opmaak van de files dan zal AB peak performance & nutrition overgaan tot restitutie van het teveel betaalde bedrag. Hierbij dient aangetekend te worden dat het alleen situaties betreft waarin de sporter volledig meegewerkt heeft aan aanleveren van de gewenste informatie (te weten; intake formulier en/of evaluatie formulier en/of logboek) en AB peak performance & nutrition verzuimt om arbeid te leveren.

## 10. Hoe om te gaan met eventuele wijzigingen in de dienst:

Als AB peak performance & nutrition de dienstverlening verandert dan heeft dat voor jou als sporter geen consequenties voor het lopende PPB traject. Bij het eventueel ingaan van een nieuw vervolg traject zal het Service Level Agreement voor het nieuwe traject wel gaan gelden.

## 11. Zijn er voorwaarden om onder dit Service Level Agreement uit te komen:

AB peak performance & nutrition geeft een volledige commitment om je als sporter van dienst te zijn conform het Service Level Agreement van het PPB traject. AB peak performance & nutrition werkt met een kwaliteitshandboek conform de ISO:NEN 9001:2008 norm. Daarin zijn alle procedures vastgelegd zodat er een niveau van constante kwaliteit ontstaat. AB peak performance & nutrition is er alles aan gelegen om een traject correct en volgens afspraak af te handelen. Als je als sporter echter verzuimt de gevraagde gegevens te verschaffen dan is een correcte afhandeling door AB peak performance & nutrition niet meer mogelijk. AB peak performance heeft een pro-actief beleid en zal meerdere verzoeken doen tot inleveren van de gewenste gegevens. Echter zal na 3 automatische email pogingen het verzoek tot inleveren gestaakt worden.

## 12. Privacy beleid:

Conform het kwaliteitshandboek zal AB peak performance & nutrition nooit een file ter inzage geven aan derden. Mocht je als sporter toch willen dat andere inzage krijgen in de file(s) dan ben je zelf vrij om een exemplaar te verschaffen. AB peak performance & nutrition gaat discreet om met haar klanten en zal namen niet gebruiken voor reclame doeleinden. Als sporter ben je vrij om een samenwerking kenbaar te maken, het logo mag na overleg met AB peak performance & nutrition gebruikt worden (wordt dan aangeleverd door AB peak performance & nutrition).

## 13. Toegangstermijn tot applicatie en bewaartermijn file(s):

Indien een traject is afgerond en je geen vervolgtraject wilt zal de persoonlijke pagina op [www.armandbettonviel.com](http://www.armandbettonviel.com) afgesloten worden. Bij AB peak performance & nutrition worden opgemaakte files 3 jaar na dato verwijderd. Indien je onverhoopt de file(s) hebt verwijderd van je eigen computer kun je binnen deze 3 jaar kosteloos een kopie opvragen.

#### 14. Proces overzicht Peak Performance Basic traject:

